

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



Catarina Sanchez Molina Morgado Vilela

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

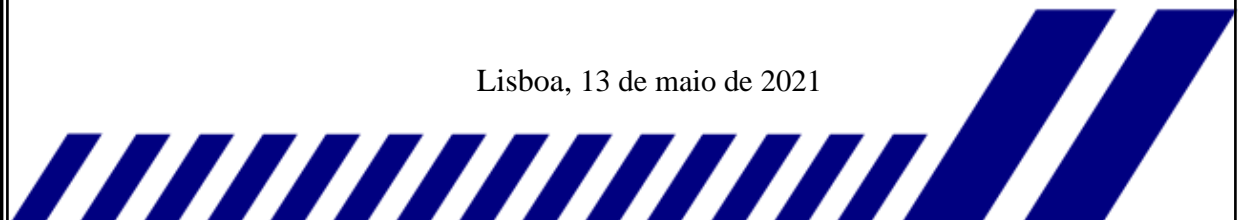
XXXIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Policar a cidade:
Impactos do trabalho sobre os polícias**

Orientadora:

Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais

Lisboa, 13 de maio de 2021



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



Catarina Sanchez Molina Morgado Vilela

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXXIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Policar a cidade:
Impactos do trabalho sobre os polícias**

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob a orientação da Prof. Doutora Lúcia G. Pais.



Estabelecimento de Ensino: Instituto Superior de Ciências
Policiais e Segurança Interna

Curso: XXXIII CFOP

Orientadora: Prof. Doutora Lúcia G. Pais

Título: Policiar a cidade: Impactos do
trabalho sobre os polícias

Autor: Catarina Sanchez Molina
Morgado Vilela

Local de Edição: Lisboa

Data de Edição: 13 de maio de 2021



Dedicatória

Aos meus pais e à minha irmã,
pelo amor incomensurável
e pelo apoio incondicional e constante.

Agradecimentos

A presente dissertação corresponde ao culminar de um percurso árduo, mas motivante e sedutor e ao aproximar de uma nova fase tão ansiada! Foram cinco anos de muitas experiências, desafios, emoções e obstáculos ultrapassados. No entanto, para que este desafio fosse superado, e o objetivo final fosse atingido e o sonho se tornasse realidade foi necessário o contributo de muitas pessoas: umas de forma direta outros indiretamente, mas não menos importantes. Assim, quero deixar aqui o meu mais profundo reconhecimento e agradecimento, a todos os que me apoiaram e contribuíram para o meu sucesso, embora saiba que não existem palavras suficientes para exprimir tal gratidão. Sem esse grandioso contributo, nada disto seria possível.

À minha orientadora, à Professora Doutora Lúcia Pais, deixo um especial agradecimento por ter aceite, desde logo, abraçar comigo esta última etapa e por toda a disponibilidade, incentivo, dedicação, sábios conhecimentos e conselhos transmitidos. Cá fica o meu muito obrigado por tudo aquilo que fez por mim. Foi sem dúvida, uma honra e um privilégio trabalhar com tão preclara individualidade.

Um especial agradecimento ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, cujo espaço funcionou como a minha casa durante estes cinco anos, e que para além de me ter ajudado a crescer, guardo um baú de gratas memórias, dos bons momentos, recheados pelas aprendizagens e pelos desafios, que, na verdade, muito contribuíram para me superar e ser quem hoje sou. Assim, também tenho de agradecer a quem me proporcionou o fortalecimento de todas estas energias nesta casa, desde os docentes, ao corpo de alunos, ao quadro orgânico e a todas as pessoas que fazem parte desta instituição.

Aos Comandantes das Esquadras da Amadora e da Esquadra de Turismo de Lisboa por me apoiarem e a todos os polícias destas subunidades que, de forma voluntária, aceitaram serem entrevistados, possibilitando a elaboração do presente estudo, expresso encarecidamente a minha gratidão.

Aos meus colegas dos outros CFOP's que me apoiaram neste percurso, o meu muito obrigado.

Ao efetivo da 2ª Esquadra e à 60ª Esquadra do Comando Metropolitano de Lisboa, que para além de me promoverem um ambiente acolhedor e integrativo, me possibilitaram boas experiências, proporcionando-me um enorme arsenal de conhecimentos. Em especial ao Subcomissário Ênio Alves, Subcomissário Veríssimo e Chefe Mena por me acompanharem de

perto, transmitindo grandes ensinamentos e lições de vida, para além de me auxiliarem sempre que foi preciso, promovendo, assim, um estágio enriquecedor, fica aqui também o meu reconhecimento e gratidão.

Aos elementos do meu curso, ao XXXIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia que, desde 2016, que foram conseguindo ultrapassar todos os obstáculos, e unidos pela camaradagem, deram as mãos mutuamente, procurando concretizar um objetivo comum. Tal como diz o nosso lema: “Simul per Aspera, Simul ad Astra”. A eles manifesto a minha profunda gratidão. De facto, não poderia ter melhores colegas de curso! Espero que os laços criados permaneçam eternamente e se, possível se fortaleçam. Deles levo comigo, sem dúvida, memórias incríveis e grandes amizades para a vida.

Aos meus pais por todos os princípios, valores, lições de vida e educação que me transmitiram e aos quais devo tudo, sinto-me gratíssima. Sou o que sou, devido a duas pessoas, e essas pessoas são eles mesmos! À minha mãe, minha guerreira e minha inspiração, em especial, por todo o apoio e sacrifício que fez por mim. Não tenho palavras para exprimir todo o amor que depositou e deposita em mim, para além de todo o carinho e força que me dá todos os dias, para eu conseguir superar-me e alcançar o além. Ao meu pai, por todos os ensinamentos, afeto e educação que me transmitiu, que foi, sem dúvida, crucial para me ajudar a crescer e percorrer este grande caminho que mal começou.

Um especial agradecimento à minha segunda mãe, ou seja, à minha querida avó. É, sem dúvida, um amor de pessoa que tanto me ensinou e ensina, que me dá constantemente carinho, conforto e amor. Não há palavras para descrever a nossa forte relação. Só mesmo quem partilha momentos connosco é que sabe, na verdade, o quanto a amo. A ela, nem sei como lhe agradecer.

À minha irmã, por todas as gargalhadas, conversas e conselhos, a esse coração tão bondoso que me apoia constantemente, nem sei também como agradecer. Um obrigado não é suficiente, mas espero um dia pagar-lhe com a mesma moeda.

Quero agradecer, de igual forma, a todos os meus familiares, por todo o carinho e apoio essencial e imprescindível para alcançar o sucesso.

Ao Cláudio estou grata pela companhia, cumplicidade, amor, carinho, apoio incondicional e conselhos transmitidos. Obrigada pelas conversas, sorrisos e por me acompanhar, em todos os momentos, sempre para me animar e dar força. Não há palavras para agradecer a este ser humano incrível!

Às minhas amigas: a Sofia e a Inês, cuja afeição e estima não são desde sempre, mas sim para sempre. São das melhores pessoas que alguma vez poderia ter. Obrigada, não só pela grande amizade que construímos, como também pelos momentos de conversas, gargalhadas, conselhos que permanecem no meu coração. Com elas partilhei momentos de pura felicidade. E quão importantes são estes momentos de puro lazer como terapia para enfrentar as adversidades da vida com esperança e otimismo! Obrigada por me ajudarem nesta caminhada. Que esta amizade perdure por muitos anos.

A todos, que, de certa forma, me ajudaram a construir este maravilhoso percurso, do fundo do coração, manifesto o meu mais sincero agradecimento.

Resumo

Os elementos da Polícia de Segurança Pública (PSP), no cumprimento das suas missões, são amiúde confrontados com diferentes incidentes críticos, perante os quais, independentemente do tipo de resposta a dar, têm de agir celeremente, colocando a sua saúde em segundo plano, em prol da segurança pública. Aquando destas respostas, são vários os stressores potenciadores de desencadear várias reações (entre elas, físicas, cognitivas, emocionais e comportamentais), traumas e, até, patologias, que poderão comprometer a atividade profissional e diversos domínios da sua vida privada. Surge assim a pertinência desta investigação, a qual se relaciona com a necessidade de compreender os impactos da atividade policial sobre os polícias. Para isso, através de uma abordagem qualitativa, desenvolveu-se um estudo que passou pela realização de entrevistas semiestruturadas, conduzidas de forma semi-diretiva, a 28 polícias do Comando Metropolitano de Lisboa, de áreas que incluem ou não Zonas Urbanas Sensíveis (ZUS). Após completa transcrição das entrevistas, estas constituíram o *corpus* sobre o qual se realizou a análise de conteúdo. Os resultados revelaram que ambos os grupos desenvolvem reações psicológicas, emocionais e comportamentais, em consequência das fontes de *stress* inerentes a cada grupo, daí necessitarem de adotar estratégias de defesa que minimizem os impactos. Destaca-se a necessidade de uma intervenção significativa e imediata para tratar os sintomas, recorrendo por exemplo à aplicação do Programa de Gestão de *Stress* de Incidentes Críticos.

Palavras-chave: Impactos da atividade policial; incidentes críticos; situações traumáticas; polícias; Zonas Urbanas Sensíveis.

Abstract

The elements of the public security police, in the ruling of their duties, are often confronted with diverse critical factors. Independently of the response given, they need to act fast, putting their own lives and health at risk for the protection of public security. During these responses, there are several stressors that can trigger various reactions (including physical, cognitive, emotional and behavioral), traumas and even pathologies, which may compromise their professional activity and several areas of their private lives. Though, the relevance of this research arises, which is related to the need to understand the impacts of police activity on police officers. For this purpose, through a qualitative approach, a study was developed which included semi-structured interviews, conducted in a semi-directive way, with 28 police officers of the Lisbon Metropolitan Command, from areas that include or do not include Sensitive Urban Areas (ZUS). After complete transcription of the interviews, they constituted the corpus on which content analysis was performed. The results revealed that both groups develop psychological, emotional and behavioral reactions as a result of the sources of stress inherent to each group, thus needing to adopt defense strategies to minimize the impacts. We highlight the need for a significant and immediate intervention to treat the symptoms, using for example the application of the Critical Incident Stress Management Program.

Keywords: Impacts of police activity; critical incidents; traumatic situations; police; Sensitive Urban Areas.

Índice

Dedicatória	iv
Agradecimentos	v
Resumo	viii
Abstract	ix
Índice de Anexos	xii
Índice de Figuras	xiii
Índice de Tabelas	xiv
Introdução	1
Capítulo I – Enquadramento Teórico.....	4
1. Polícia	4
1.1. Personalidade policial.....	4
1.2. Polícia de Segurança Pública: Missão, Atribuições e Organização.	6
1.2.1. Caraterização da atividade policial na conjuntura atual.....	7
1.2.2. Zonas urbanas sensíveis.	10
1.2.3. Riscos da atividade policial.....	12
2. Incidentes Críticos ou Acontecimentos Traumáticos	14
2.1. Consequências do incidente crítico.....	16
2.1.1. Trauma.	19
2.1.2. Stress.	20
2.1.3. Reações de stress ao incidente crítico.	22
2.1.4. Perturbação de Stress Pós-Traumático.....	23
2.1.5. Burnout.....	27
2.2. Estratégias de defesa.	29
2.3. Intervenção.	31
2.3.1. Programa de Gestão de Stress de Incidentes Críticos.	32
3. Formulação do Problema de Investigação	35
Capítulo II – Método	37
1. Enquadramento Metodológico.....	37
2. Caraterização do Território de Estudo	38

3. Participantes.....	39
4. <i>Corpus</i>	39
5. Instrumentos.....	40
5.1. Instrumento de recolha de dados.	40
5.2. Instrumento de análise de dados.....	41
6. Procedimento	44
Capítulo III - Apresentação e Discussão de Resultados.....	46
Capítulo IV - Conclusão.....	55
Referências	59
Anexos.....	73

Índice de Anexos

Anexo 1 – Autorização para a utilização de documento	74
Anexo 2 – Participantes	75
Anexo 3 – Questão do guião de entrevista aplicados aos polícias	76
Anexo 4 – Pedido de autorização para a realização de entrevistas aos polícias.....	77
Anexo 5 – Autorização para a realização de entrevistas aos polícias	78
Anexo 6 – Termo de consentimento informado	79
Anexo 7 – Grelha categorial	80
Anexo 8 – Descrição da grelha categorial	85
Anexo 9 – Distribuição das u.r. pelas subcategorias	90

Índice de Figuras

Figura 1. Distribuição percentual das u.r. pelas categorias no grupo das “ZUS”.	46
Figura 2. Distribuição percentual das u.r. pelas subcategorias no grupo das “ZUS”.	47
Figura 3. Distribuição percentual das u.r. pelas categorias no grupo das “Não ZUS”.	51
Figura 4. Distribuição percentual das u.r. pelas subcategorias no grupo das “Não ZUS”.	52

Índice de Tabelas

Tabela 1. Sintomas da reação aguda de <i>stress</i> identificados na literatura.....	22
Tabela 2. Transtornos identificados na literatura	27

Introdução

Hoje em dia, com o evoluir das sociedades surgem cada vez mais novos e complexos desafios, quer para os cidadãos quer para as organizações (Luís, 2011; Pestana, 2003). Todo este novo paradigma, as exigências, a emergência de problemas derivados e de focos criminais (Preto, 2012; Rodrigues, 2014), carece de um acompanhamento mais próximo por parte da polícia. Assim, existe uma contínua adaptação pela polícia, a fim de responder eficazmente a cada contexto, estando assim, constantemente, num estado de alerta (Luís, 2011; Pestana, 2003). Deste modo, garante a segurança que, hoje em dia, é um bem essencial para o livre exercício dos direitos e liberdades dos cidadãos explanados no artigo (art.º) 27º da Constituição da República Portuguesa (CRP) (Preto, 2012), e que constitui uma das “preocupações político-sociais mais prementes” (Preto, 2012, p. 1), num estado de Direito Democrático.

Assim, tendo em conta o quadro atual, a polícia tem um grande espetro de atuação, devendo equilibrar a sua missão nos vários pilares, desde a prevenção criminal, a ordem pública, a investigação criminal, a inteligência e a cooperação internacional (Elias, 2018). Neste sentido, é dever da polícia “enquanto guardiã dos direitos à liberdade e segurança, criar e manter as condições essenciais para garantir o bem-estar, a qualidade de vida dos cidadãos e os direitos fundamentais num Estado de direito democrático” (Lousa, 2006, p.1).

Neste prisma e no que diz respeito à polícia, esta corresponde a uma profissão cujas missões, deveres e responsabilidades (Pickens, 2010) exigem que os profissionais respondam a ocorrências de diferentes naturezas, sendo a maior parte delas imprevisíveis (Clemente, 2010), algumas carregadas de emoções (Pickens, 2010) e variáveis em termos de intensidade, duração e impacto (Moreira, 2011), pelo que podem traduzir-se em diferentes consequências (e.g., físicas, psicológicas, comportamentais) (Monteiro, 2011). Exigem, sim, uma enorme capacidade de adaptação do indivíduo, podendo até impor condições avassaladoras, que excedam as possibilidades de adaptação instantânea dos sujeitos (Lipov & Kelzenberg, 2012), acabando por colocar o seu bem-estar em segundo plano (Castro, 2016), ou mesmo ignorando-o. Porém, para servir e ajudar o próximo da melhor forma, este deve ser considerado.

É de salientar os incidentes críticos, muitas vezes violentos, que podem predispor emoções e consequências perduráveis e significativas, tais como vários problemas na saúde do sujeito (Thornton & Herndon, 2015). Decerto que estes acontecimentos podem ocorrer a qualquer um, no entanto, por inerência das suas funções, os polícias em resultado do constante

contacto com diversos contextos adversos e complexos, acabam por se encontrar mais expostos.

É certo que esta profissão, na ótica dos seus profissionais, constitui uma fonte de prazer, podendo gerar e promover a saúde (Luís, 2011), mas também trazer o sofrimento e, por isso, constitui um “fator patogénico com grave impacto na saúde e bem-estar dos trabalhadores” (Luís, 2011, p. 13). É por isso que estes tentam evitar o sofrimento, tendo sempre em vista a busca da satisfação para “manter o equilíbrio psíquico” (Marcelino, 2012, p. 23).

Por essa razão e pelo facto de estarem sempre em contacto com o “pior e o melhor da sociedade” (Clemente, 2010, p. 146), acaba por se tornar uma profissão exigente, complexa e desgastante (Arter, 2008), pois são vários os stressores derivados do conteúdo e do contexto do trabalho (Gonçalves, 2011), que poderão fazer desenvolver vários sintomas e reações, quer ao nível físico, quer mental e psicológico (Preto, 2012), que mesmo parecendo inadequados são totalmente aceites e perceptíveis.

Caso haja dificuldades em ultrapassar psicologicamente certas situações e suas consequências, poderá surgir mal-estar, isto é, o equilíbrio físico e psíquico poderá ser posto em causa (Maia, 2007), ou até, porventura, surgirão problemas na saúde (Turney, 2014), tais como o *stress*, reações de *stress*, perturbação de *stress* pós-traumático (PSPT), ansiedade e depressão, para além de provocarem trauma (Castro, 2016). Posto isto, várias esferas poderão ficar comprometidas, como por exemplo a vida profissional, em que o desempenho do polícia poderá ficar condicionado (Rodrigues, 2014), para além de interferir com a qualidade de vida (Arriaga, 2018). Deste modo, os indivíduos devem adotar mecanismos ou estratégias de resposta ou de defesa que combatam rapidamente tais consequências para que as implicações não se alastrem ao longo da vida (Arter, 2008).

Dada a relevância e pertinência da temática em causa, torna-se fundamental aprofundar conhecimentos, tentando entender como se encontra a saúde dos profissionais, que nem sempre é valorizada e, muitas vezes, é posta em segundo plano. Deve antes merecer atenção, constatando-se em que dimensões o impacto do trabalho policial afeta os policiais que por exemplo trabalham ou não em bairros problemáticos, mais conhecido pela nomenclatura “Zonas Urbanas Sensíveis” (ZUS). Estas zonas das cidades, por apresentarem determinadas características que marcam a diferença perante outros locais, carecem de maior atenção por parte das autoridades, “pelo potencial de desordem e violência que representam” (Machado, 2010, p. 35). Nessa perspectiva, muitas ZUS apresentam um conjunto de características que favorecem

determinadas ocorrências que, porventura, poderão constituir fatores que acarretam consequências na condição de saúde dos policiais.

Para obter maior objetividade e clareza e a fim de estudar em que medida o trabalho policial afeta os policiais, importa averiguar a forma como as interpretam e lidam, em diferentes áreas, e como percebem os reflexos desse trabalho em si mesmos. E, por forma a estabelecer comparação entre o discurso de ambos, analisando semelhanças e diferenças, no presente estudo integram-se policiais que trabalham *versus* não trabalham em ZUS.

Atinente ao corpo de trabalho, no primeiro capítulo, com vista a enquadrar o problema de investigação, é apresentada uma revisão da literatura, na qual é atribuído enfoque à Polícia percebendo qual a personalidade do polícia, e compreendendo a instituição Polícia de Segurança Pública (PSP), sendo estabelecida, de seguida uma caracterização sumária da atividade e riscos associados à atividade operacional. Posteriormente, é apresentada uma possível definição para incidente crítico, e as consequências mais comuns resultantes da atividade policial, sendo de realçar o trauma, o *stress* e as reações de *stress*, a perturbação de stress pós-traumático, ansiedade, *burnout* e depressão. Este enquadramento teórico termina com a formulação das questões de investigação.

O segundo capítulo é dedicado ao método seguido para a realização da presente investigação, sendo para isso justificada a opção por uma abordagem qualitativa, com recurso a entrevistas, a fim de compreender e enquadrar os objetos de estudo. São caracterizados os participantes, identificado o *corpus* da investigação, os instrumentos de recolha e análise de dados, e é explicado o procedimento adotado, tendo em vista alcançar resultados válidos.

Num terceiro momento, são apresentados e discutidos os resultados obtidos e suas implicações para os policiais, sendo feita a descrição e comparação em ambos os grupos em estudo, recorrendo, quando conveniente a unidades de registo para exemplificar os pontos enunciados.

Por fim, no último capítulo, são apresentadas as conclusões e limitações do presente estudo, tendo por base os objetivos traçados, sendo apresentadas sugestões consideradas oportunas para eventuais caminhos de investigações futuras.

Capítulo I – Enquadramento Teórico

1. Polícia

Vivemos da forma que vivemos, isto é, agradavelmente, em sociedade, pois a par do desenvolvimento das sociedades urgiu a necessidade de criação de normas que regulamentassem e nortegassem os comportamentos humanos socialmente aceitáveis, de forma a controlar os comportamentos desviantes (Luís, 2011). Viveríamos no caos, caso os indivíduos não interiorizassem as regras (Clemente, 2010). Nesta perspetiva, como garantia do controlo social e da vigilância da comunidade (Clemente, 2010), bem como da existência de “sã convivência, de respeito pelo Outro” (Pais & Felgueiras, 2020, p. 89) existe a polícia, enquanto força coativa (Clemente, 2010) que se define como “policiar, urbanizar” (Foucault, 1977, p. 439).

Nas palavras de Clemente (2010), o termo polícia é oriundo do grego *politeia*, relacionado com a polis que simboliza o governo da urbe, que, para além de prevenir o crime e socorrer as vítimas, garante um estado de tranquilidade, sem ausência de qualquer perigo, correspondente à designação: segurança coletiva. Assim, e de acordo com Dias (2001, p. 33), “a Polícia é um agente de controlo social, indissociável da sociedade onde se insere, conferindo-lhe maior ou menor qualidade civilizacional”.

A PSP teve origem aquando da criação da Polícia Cívica, a 2 de julho de 1867, por Decreto do Rei D. Luís, sendo inaugurada nos Distritos do Reino (Cruz, 2010). De referir que sofreu várias alterações e reformas, “desde a sua designação [passando a ser denominada de Polícia de Segurança Pública (PSP)] até à natureza da sua missão” (Cruz, 2010, p. 9).

1.1. Personalidade policial.

Hoje em dia o trabalho é visto como um fator vital para a sobrevivência do homem, sendo, por isso, considerado um “potencial gerador de expetativas, triunfos e frustrações” (Luís, 2011, p. 13) que faz parte de grande parte da vida e define o ser humano (Luís, 2011).

Dentro da temática da personalidade dos polícias são vários os estudos realizados (e.g., Durão, 2006; Preto, 2012). A personalidade, na Psicologia, é um processo gradual, complexo e diferente para cada um, que irá expressar a “individualidade pessoal e social” (Preto, 2012, p. 7).

Devido ao facto de o trabalho policial ser caracterizado pelo *stress* e imprevisibilidade, é

preciso que o indivíduo que responde na primeira linha de intervenção se mentalize rapidamente para as características do mesmo (Lesperance, 2017), demonstrando domínio, assertividade, contenção e empatia (Kitaeff, 2011), para além de ponderação, bom senso e humanismo (Oliveira & Queirós, 2009), sem esquecer que deverão apresentar “recursos emocionais [que lhes permita dar cumprimento às suas missões] sem perderem o controlo diante de ameaças” (Kitaeff, 2011, p. 29). A propósito, e nas palavras de Thomas (2011, p. 28), “da perspetiva da polícia, o autocontrolo é fundamental para a profissão; sem esta habilidade, há uma falha percebida que pode resultar [numa] má tomada de decisão no trabalho”. Desta feita, tanto as respostas como as reações dos polícias têm por base as características pessoais, competências e estratégias de *coping* (Paton, 2006; Rawls, 2015).

Conforme discorreu Thomas (2011), a personalidade policial constitui um enigma. São várias as investigações realizadas e alguns investigadores argumentam que a personalidade policial é exclusiva da subcultura policial, contrariamente à opinião de outros cientistas para os quais a personalidade resulta de um processo de socialização (Thomas, 2011). Assim, na ótica de Thomas (2011) a personalidade policial é definida de acordo com o ambiente e com o processo de socialização (no qual o indivíduo é “absorvido” pela subcultura policial). Isto significa que a cultura policial desperta modificações ao nível pessoal e, ao mesmo tempo, ao nível cognitivo e social nos seus profissionais, influenciando, assim, a personalidade no seu todo (Oliveira & Queirós, 2009). Segundo Preto (2012), a frequente exposição a situações adversas (e.g., contextos perigosos) afeta a personalidade dos polícias.

Segundo Goldstein (1968) existem semelhanças ao nível das características pessoais, valores e atitudes nos polícias que se vão desenvolvendo. No entanto, também existem diferenças, não só na forma de resolução das situações como no desempenho (Preto, 2012).

Nesta ordem de ideias, Thomas (2011, p. 21) afirma que “a personalidade policial existe, mas não é inata”, sendo desenvolvida com o passar do tempo. De facto, o polícia tem formação “legal, ética, profissional e técnica” (Oliveira & Queirós, 2009, p. 285) e preparação para fazer face a qualquer tipo de incidente, desde uma “preparação física, psíquica e moral [que contribuem] para o exercício da sua atividade” (Preto, 2012, p. 4), se bem que a forma de lidar com as situações depende de um conjunto de diversas variáveis, como a idade, a experiência de trabalho, a formação, o treino para lidar com o *stress* pós-traumático, e a própria vida pessoal (Thomas, 2011).

Por forma a completar esta linha de pensamento, importa referir que, em geral, na fase de seleção dos candidatos a polícias, várias provas são realizadas no âmbito da avaliação psicológica englobando testes de inteligência e de personalidade. Deste modo, Sanders (2008) realça que é nestes processos de seleção que se conhecem os traços individuais relativos ao trabalho, os quais são indicadores do futuro desempenho do elemento. Apesar disso, tendo em conta Sanders (2008), existe uma certa dificuldade em vincular determinados traços psicológicos, já que há pouco consenso no que diz respeito aos traços desejáveis para os polícias.

1.2. Polícia de Segurança Pública: Missão, Atribuições e Organização.

A PSP é uma instituição pública (Gonçalves, 2019), dotada de autonomia administrativa, dependendo do Ministério da Administração Interna (MAI) (Seabra, 2008), visando defender o exposto na Constituição da República Portuguesa (CRP), em vigor. O vocábulo “polícia” encontra-se inserido no Capítulo da Administração Pública, mais precisamente no art.º 272.º, onde se encontram consagrados os limites de atuação e funções, tendo como objetivo “defender a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos. A prevenção dos crimes, só se poderá garantir, respeitando as regras gerais sobre polícia e com respeito pelos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos”. Isto significa que a Polícia, a par da sua missão, deve dar cumprimento à lei, ou seja, deverá reger-se pelo princípio da legalidade (Luís, 2011).

Complementarmente, à luz da Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, mais conhecida por Lei Orgânica da PSP (LOPSP), correspondendo ao diploma legal que emana as competências desta força, a PSP constitui uma “Força de Segurança [FS], uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa”, tendo como missão, “assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei”, conforme refere o art.º 1.º, n.º 1 e n.º 2.

Já no art.º 3.º deste mesmo diploma, encontram-se várias atribuições, tais como: garantia dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, garantia da ordem e tranquilidade pública, entre muitas outras competências de importância primordial. As normas internas policiais, como as Normas de Execução Permanente, as circulares, ou as recomendações, expandem as competências e atuação da PSP.

Nesta senda, “o exercício das funções policiais é na sua essência caracterizado pelo exercício de direitos e cumprimento dos deveres especiais” (Luís, 2011, p. 22), tendo esta

profissão por base o Estatuto profissional do pessoal com funções policiais da PSP (EPPSP), explanado no Decreto-Lei (DL) n.º 243/2015, de 19 de outubro, o qual impõe regras éticas que condicionam a atuação policial (Luís, 2011).

Sendo a PSP uma Força de Segurança hierarquizada (art.º 1.º da LOPSP) esta é constituída por várias carreiras. Na base encontra-se a carreira de Agentes, os quais se encontram afetos aos serviços internos e aos serviços operacionais (Luís, 2011), tendo funções de execução, tal como expresso, no DL n.º 243/2015, de 19 de outubro; seguidamente a carreira de Chefes, os quais possuem funções de planeamento, coordenação, supervisão e controlo de vários “setores de pessoal, de material, de instrução e de execução de trabalhos técnicos, adjunto de comando de unidade operacional ao nível de esquadra, serviços operacionais e serviços internos” (Luís, 2011, p. 24); e, por fim, a carreira de Oficiais cujas funções assentam, em geral, no comando de uma unidade operacional (Luís, 2011).

É uma organização que abarca, não só elementos com funções policiais, pertencentes às carreiras anteriormente mencionadas, como também sem funções policiais.

No que diz respeito à organização da PSP, explanada no art.º 17.º da LOPSP, esta compreende a Direção Nacional (art.º 18.º da LOPSP), as unidades de polícias (art.º 19.º da LOPSP), correspondentes aos comandos territoriais: regionais, distritais e Metropolitanos, e os estabelecimentos de ensino (art.º 20.º da LOPSP) onde é ministrada a formação. De referir que cada comando territorial é constituído pelo comando, serviços e subunidades (art.º 35.º da LOPSP), sendo estas últimas correspondentes às divisões policiais e às esquadras (art.º 38.º da LOPSP).

Grosso modo, a PSP atua em todo o território português, com exceção das áreas, onde intervêm as outras Forças e Serviços de Segurança (art.º 5.º da LOPSP) (Gonçalves, 2019).

1.2.1. Caracterização da atividade policial na conjuntura atual.

Em virtude da sua missão, os polícias deparam-se, frequentemente, com um contexto complexo, associado a um amplo leque de competências, relacionadas com as “exigências decorrentes das leis, as necessidades e vontades de uma sociedade em constante mudança, o desenvolvimento de novas realidades criminais e de apoio social às pessoas mais desfavorecidas e vulneráveis” (Luís, 2011, p. 25). Como ponto positivo da profissão realçam o facto da “disponibilidade para ajudar as pessoas, o estar do lado do bem, o carácter humanista da

atividade” (Poiares, 2013, p. 106), que, de certa forma, constitui o motivo para estes estarem ao serviço e na linha da frente.

É uma profissão que envolve uma panóplia de funções, podendo ser de carácter administrativo ou operacional. Todavia, a “atividade de policiamento em que se encontra o símbolo mais visível da Polícia, [corresponde ao] patrulheiro” (Preto, 2012, p. 3) (atividade operacional), o qual contacta com as ocorrências *in loco*, sendo, por isso, a face visível da “ordem e segurança (de pessoas e bens)” (Gonçalves, 2019, p. 24). De modo genérico, os agentes apresentam “funções polivalentes nas ruas” (Seabra, 2008, p. 44), pelo que constituem a imagem da instituição PSP, pois são os que estão em constante contacto com a sociedade (Gonçalves, 2019).

Independentemente da modalidade em que patrulham, quer seja auto (no carro patrulha) ou de forma a pé, no cumprimento da sua missão, os agentes desta FS deparam-se, diariamente, com diversas ocorrências e cenários, das mais simples às mais complexas, nos mais variados contextos. Ou seja, os agentes intervêm em situações rotineiras, de mais simples resolução, e nas que são mais problemáticas, e noutras mais inopinadas e imprevisíveis, caracterizadas pela surpresa e incerteza. Podem ocorrer em ZUS ou não, sendo que os polícias vivenciam cada uma de forma diferente (Rodrigues, 2014), acompanhando “diferentes públicos e problemáticas” (Seabra, 2008, p. 51).

Assim, independentemente do tipo de ocorrência, que poderá envolver agressões, perseguições, violência doméstica, tiroteios entre muitos outros casos (Pickens, 2010), é imprescindível a atempada resposta dos polícias, caracterizada pela celeridade e agilidade, de forma a controlar e dominar a situação (Machado, 2010). Estes elementos, que são os primeiros a chegar aos locais e os primeiros a procurar dar resposta de maneira a solucionar as situações, são designados de *first responders* (onde se enquadram também os bombeiros e os profissionais de emergência médica; Arble et al., 2018). São, por isso, os profissionais que dão a primeira resposta a situações de emergência, tendo em vista garantir a segurança do cidadão (Arble et al., 2018). Por isso, a polícia faz parte destes *first responders*, sendo-lhe atribuído um conjunto de responsabilidades e desafios, de maneira a impedir o crescimento da insegurança e da desordem (Machado, 2010). Nesta ordem de ideias, Poiares (2013, p. 167) salienta que “a eficiência na capacidade de resposta pressupõe um serviço policial capaz de ir ao encontro das expectativas dos cidadãos, que desejam ver as suas necessidades colmatadas”.

É uma profissão caracterizada pela imprevisibilidade (Machado, 2011) e pela complexidade, para além de que cada chamada inclui os seus próprios stressores (Mitchell, 2016), exigindo assim que os seus profissionais apresentem certas qualidades que lhes permitam exercer a atividade, mesmo em condições desfavoráveis (Lopes, 2018). Estas condições de exercício da profissão, por sua vez, poderão desencadear várias reações (algumas bastante perturbadoras), que poderão ter efeitos cumulativos (Pickens, 2010), em que o profissional deve mostrar resiliência ao ultrapassá-las (Jackson & Maslach, 1982). Note-se que um indivíduo mesmo que seja resiliente não é invencível em todas as circunstâncias da vida, contudo apresenta capacidade de ultrapassar a maior parte delas (Lopez, 2011). Em consonância com esta perspetiva, a adaptação ao meio envolvente depende da personalidade de cada um, sendo que em alguns casos esta poderá ser fácil ou difícil, podendo aqui surgir um certo mal-estar (Dias, 2019).

Cabe então à Polícia, durante o seu regime de 24 horas / 7 dias por semana “enfrentar a face mais visível de um universo indesejado; sobretudo a pequena criminalidade, aquela que convive diariamente com as pessoas e que as preocupa de facto” (Poiares, 2013, p. 60). Assim, os polícias devem estar em permanente disponibilidade e prontidão para com o serviço, estando prontos para fazer face a qualquer situação, que poderá ocorrer em qualquer lado e a qualquer momento, o que exige muito destes profissionais (Rodrigues, 2014) em termos físicos e psicológicos. Deste modo, é essencial a adoção de estratégias por parte destes elementos a fim de lidarem com todas as particularidades das ocorrências (Preto, 2012).

Também não se pode descurar a vulnerabilidade ao *stress* (Luís, 2011), devido à grande diversidade de stressores (fontes de *stress*) diários a que os polícias estão sujeitos (Gonçalves, 2011; Jonsson, Segesten, & Mattsson, 2003; Kurke & Scrivner, 1995). Por isso, o aumento dos níveis de *stress* afeta o desempenho, a saúde e o bem-estar (Luís, 2011; Silva, 2011). Os stressores com origem no contexto de trabalho, ou seja, associados a fatores externos ao desempenho da função policial, relacionam-se com a falta de comunicação, qualidade de relacionamento entre polícias e comunidade, qualidade de relacionamento entre polícias, remunerações inadequadas, condições do local de trabalho, crítica por parte dos *media*, e exiguidade de oportunidades de carreira (Gonçalves, 2011). Já no que diz respeito aos stressores que advêm do conteúdo do trabalho, isto é, que derivam diretamente das tarefas do trabalho, é de frisar o excesso de trabalho, os horários longos, a pressão do tempo, a ambiguidade do papel,

a exigência das tarefas operacionais (Gonçalves, 2011), a heterogeneidade de funções (e.g., apoio social, segurança, etc.) (Luís, 2011), e os riscos de vida que acarreta (e.g., trauma) (Gonçalves, 2011).

Face a todo o trabalho policial, afigura-se imperioso constatar que a polícia é uma profissão que muitas vezes não é valorizada, existindo assim “incompreensão e não reconhecimento do serviço prestado pela PSP por parte da comunidade que considera ingrata, por não olhar para a instituição policial com a consideração que entendem merecer” (Poiars, 2013, p. 107).

1.2.2. Zonas urbanas sensíveis.

Em 1997, através do relatório do Comando-Geral da PSP nº 48697, definiu-se o denominado “bairro problemático” (Coelho, 2012). Esta designação, porém, deixou de ser usada a fim de não haver a estigmatização de determinadas zonas, passando a usar-se a expressão “Zona Urbana Sensível”, mais conhecida pelo acrónimo ZUS, cuja definição e caracterização encontra-se na Diretiva Estratégica n.º 16/2006 DN/PSP, de 26 de julho, que aprova o “Modelo Integrado de Prevenção e Intervenção Policial em Bairros Problemáticos ou Pontos Quentes (Hotspots)” (cf. Anexo 1 para verificação da autorização de consulta). Esta diretiva auxilia a polícia, em termos de recursos e táticas de intervenção, tendo em conta as especificidades destas zonas, prevenindo a criminalidade, garantindo o sentimento de segurança, e, por conseguinte, a qualidade de vida dos cidadãos nelas residentes (Coelho, 2012; Machado, 2010).

As ZUS, que ainda hoje são, muitas vezes, designadas de: “bairros problemáticos, bairros sociais, bairros degradados, bairros sensíveis, bairros críticos ou bairros desfavorecidos” (Machado, 2010, p. 25), existem em grande número em Portugal (Felizardo, 2012), perfazendo um total de 330. São locais, que, para além de reunirem pessoas de várias etnias, apresentam certas características que marcam a diferença perante outros locais. São conotados pela existência e fomento de fenómenos sociais (e.g., desemprego, problemas económicos) e criminais (e.g., tráfico de armas e de drogas) e, por sua vez, pela insegurança, que existindo, ou não, atormenta não só os residentes como os que frequentam estes locais (Felizardo, 2012). As ocorrências que surgem são em grande parte caracterizadas por episódios de violência, por alguma complexidade e mediatismo (Machado, 2010).

Não se trata de estigmatizar as áreas em causa, mas as ZUS constituem uma realidade,

progressivamente, mais acentuada no nosso país (Machado, 2010). Assim, afigura-se imperioso a atenção adicional e a resposta eficaz e eficiente por parte da polícia (Coelho, 2012), provocando o menor “impacto nas relações polícia/comunidade, facilitando assim o processo de retorno à normalidade” (Machado, 2010, p. 2). No entanto, é possível depreender que a polícia, sozinha, não consegue resolver os problemas sociais que resultam em problemas criminais, pelo que é necessária a cooperação com entidades assistenciais, quer sejam públicas ou privadas (e.g., Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, Organizações Não Governamentais) (Machado, 2010).

Tendo em conta a aludida diretiva, as ZUS definem-se e caracterizam-se de acordo com um conjunto de dez critérios. Entre eles inclui-se: o elevado grau de absentismo escolar por parte dos jovens; os fenómenos de alcoolismo e toxicodependência e que resultam em problemas (e.g., violência doméstica, relacionados com a vizinhança); as dificuldades de integração com o meio circundante; altas taxas de desemprego ou de trabalho precário; a arquitetura das construções (desde barracas, imóveis abandonados ou zonas de habitação social) e escassez de condições de higiene; elevada densidade populacional; repugnância ao Estado e a instituições como as das Forças de Segurança; existência de sentimento de anomia e impunidade, respeitante aos vários problemas; “familiaridade” com atividades ilícitas (e.g., tráfico de estupefacientes); e, estratégias de controlo e resistência, aquando do confronto e intervenção com as Forças de Segurança.

A Diretiva Estratégica n.º 16/2006 DN/PSP, de 26 de julho, advoga ainda a atribuição de um grau de risco às ZUS, consoante a caracterização de cada zona. E, para ser atribuído determinado grau de risco, cada zona é classificada segundo critérios relacionados, por exemplo, com: as condições arquitetónicas; a densidade populacional; o historial do local em desordens; e, criminalidade inerente. A cada um destes critérios é atribuída um valor de 1 a 3. Dessa forma, se o valor da soma for entre 7 e 11 a zona é considerada de verde (grau de risco baixo); de 12 a 17 é amarela (grau de risco médio), e de 18 a 21 corresponde a zona vermelha (grau de risco elevado/muito, elevado). Assim, a polícia deve conhecer as características das mesmas (Pestana, 2003) para direcionar a sua intervenção nestas zonas.

Face ao quadro, a polícia deve “encarar a realidade destes bairros com uma visão distinta e diferenciada, não discriminatória, mas localizada” (Machado, 2010, p. 32), minimizando os danos sociais, contribuindo, desta forma, para evitar desordens (Machado, 2010). Assim, tendo

como auxílio a vasta panóplia de competências inerente às suas funções, a polícia criará um meio seguro que seja propiciador de bem-estar e qualidade de vida dos próprios moradores, bem como dos que vivem em áreas circundantes (Lousa, 2006).

1.2.3. Riscos da atividade policial.

Ter de lidar com várias ocorrências, algumas até desagradáveis, violentas, traumáticas, stressantes, emocionalmente desafiantes e críticas (Luís, 2011), em que poderá existir risco e perigo, acaba por colocar em causa, em certas ocasiões, a integridade física, quer dos profissionais de polícia quer de outros. Esta profissão, caracterizada por apresentar uma linha ténue “que separa a vida da morte” (Castanho, 2009, p. 10), põe “à prova” fisicamente e psicologicamente (Castanho, 2009) os seus membros.

No entanto, apesar dos frequentes níveis de *stress* elevados, o que é esperado destes profissionais é, sim, a resposta eficaz às ocorrências (Silva, 2018) independentemente da sua natureza. Sabe-se, porém, que a ativação fisiológica prejudica o regresso a um estado de calma física (Madeira, 2019), embora esta ativação desde que seja moderada, se mostre é indispensável na tomada de decisões por parte destes elementos (Covey et al., 2013; Madeira, 2019). A este propósito é de realçar uma das características da atividade policial, que corresponde à discricionariedade (Silva, 2011), sendo que “o poder discricionário é aquele que o direito concede aos órgãos judiciais e criminais para a prática profissional e interpretação das leis a aplicar em cada momento” (Durão, 2006, p. 9). De facto, é com frequência que profissionais os polícias têm de tomar decisões rápidas, sem terem tempo de pedir ajudar a superiores hierárquicos e sem possibilidade de consultar diplomas, esperando-se, apesar de tudo, que decidam acertadamente (Silva, 2011).

A atividade policial é, então, reconhecida por ser uma das mais stressantes, surgindo frequentemente no *ranking* das profissões stressantes (Gonçalves, 2011) e perigosas (McCaslin et al., 2006), para além de ser caracterizada como desafiadora psicologicamente e emocionalmente (Rosmith, 2013), ao sujeitar o polícia a uma pressão excecional (Gonçalves, 2019), uma vez que está frequentemente a lidar com contextos depressivos e traumáticos.

O impacto do acontecimento traumático varia consoante o sujeito e a própria situação (Castanho, 2009). Contudo, a regular exposição aos diversos eventos, aumenta a vulnerabilidade perante os riscos (Rosa, Passos, & Queirós, 2015), debilita-os, devido às alterações fisiológicas,

emocionais e cognitivas (Maia, 2007) que causa, bem como limita as estratégias de *coping*, conduzindo, assim, ao surgimento do *stress* (Castanho, 2009). Acresce que o *stress* pode ser afetado consoante o grau de controlo individual, por ser interpretado de diferentes formas em cada um (Lester, Leitner, & Posner, 1985).

Paralelamente, o trabalho policial constitui uma atividade enriquecedora, e uma paixão, deixando os polícias realizados pessoalmente já que cumprem a sua missão, ajudando e servindo o próximo (Jackson & Maslach, 1982). Em contrapartida, lidar com problemas de outras pessoas entre outras tarefas complexas, acaba por ser desgastante e iniciador de vários sintomas (Preto, 2012), tais como sentimentos de frustração, tensão e fadiga psicológica (Jackson & Maslach, 1982), *stress*, *burnout* (Gonçalo, Gomes, Barbosa, & Afonso, 2010; Silva, 2018), os quais poderão conduzir a depressões, ou, em último caso, ao suicídio, entre outros riscos potenciadores de várias lesões que resultam em impactos na saúde (Luís, 2011; Madeira, 2019). Isto afetará a vida (pessoal e profissional) (Castanho, 2009) destes indivíduos, o que a longo prazo conduz “à perda da saúde física e psicológica do indivíduo” (Vasconcelos, 2016). Na verdade, estes elementos executam as tarefas sem embargo dos riscos inerentes, podendo ser perigosas as suas consequências em termos de saúde (Lopes, 2018).

Ressalta que, caso elementos os polícias não tenham o apoio necessário, poderão colocar em risco a sua saúde e bem-estar e, por isso, até mesmo a do cidadão, podendo afetar o serviço (Vasconcelos, 2016). Nesse entendimento é essencial que, para garantir o bem-estar do próximo, o próprio bem-estar deve estar assegurado. Assim, são vários os autores que alertam para a forma como as más repercussões, o dano, o desconhecimento do impacto poderá evoluir a longo prazo (Cunha, 2018; Serra et al., 2015), advertindo para a importância da saúde e da necessidade de intervenção, providenciando resposta precoce, através de ajuda e continuidade de auxílio (Serra et al., 2015).

Torna-se, sim, mais premente constatar que os polícias são vistos como os “primeiros a responder, mas os últimos a procurar ajuda” (Shallcross, 2013), pelo que é essencial que não descurem da importância da qualidade de vida individual. Embora tenham qualidades determinantes (e.g., resiliência) que os ajudam a ultrapassar as possíveis consequências, o gradual acumular de consequências negativas poderá prejudicar o bem-estar individual (Cunha, 2018), porque, por detrás da farda que vestem, existe um ser humano.

2. Incidentes Críticos ou Acontecimentos Traumáticos

Vários são os acontecimentos imprevisíveis que ocorrem e alteram o normal funcionamento dos indivíduos. Estas situações designam-se de incidentes (Castro, 2016).

No entanto, para diferenciar por quem é experienciada a situação, determinados autores utilizam a designação de “incidente crítico” quando se referem aos eventos traumáticos enfrentados pelos *first responders* (Fraess-Phillips, Wagner, & Harris, 2017). Já alguma literatura utiliza a expressão “*stress* traumático” ou “evento traumático” aquando de eventos vivenciados pela população em geral (Fraess-Phillips et al., 2017; Lewis, 2003). Pode-se afirmar que este evento pode acontecer a qualquer um, mesmo que a pessoa esteja preparada para enfrentar situações limite (Arvelos, 2015). Do ponto de vista prático, a profissão de polícia é uma das mais passíveis de vivenciar situações de adversidade (Marcelino, 2012).

Segundo a literatura, são várias e diferentes as definições que surgem para definir incidente crítico (Pickens, 2010).

Com efeito, incidente crítico é uma ocorrência que ultrapassa as ocorrências do quotidiano (Manuel & Soeiro, 2010), situações estas que podem ser graves, fatais e/ ou violentas (Arriaga, 2018; Lesperance, 2017), que colocam em causa a vida ou a integridade física do(s) elemento(s) e de outrem (Manuel & Soeiro, 2010), podendo ser vividas isoladamente ou em grupo (Anunciação, 2010). São incidentes caracterizados pela incerteza, quanto à duração da ameaça, duração ou frequência (Paton, 2006). Esta natureza atípica destas ocorrências podem resultar num desequilíbrio psicológico (Paton, 2006) em quem as vivencia. Podem variar ao nível de gravidade, desde os regulares (e.g., acidentes com vítimas, roubo, violência doméstica) até aos que causam um impacto profundo (e.g., tiroteio, observação de um suicídio, homicídio) (Thomas, 2011). Todavia, todos estes incidentes críticos resultam, de certa forma, num impacto no psiquismo do indivíduo (Thomas, 2011).

Nas palavras de Mitchell (2016) os incidentes críticos são eventos significativos e emocionalmente poderosos, podendo sobrecarregar as estratégias de *coping* dos profissionais, bem como interromper a capacidade do indivíduo conseguir trabalhar normalmente. Já de acordo com Vaz Serra (in Pedras & Pereira, 2012) a natureza do evento, a intensidade e a forma de reação do indivíduo é que determinam como a experiência poderá ser traumática. Para Anunciação (2010, p. 37), o mais importante é este último fator, isto é, a resposta emocional do indivíduo, ou seja, “se é vivido com medo, desamparo ou terror, então será considerado

traumático”, sendo de frisar que o impacto emocional está sempre presente, quer a curto quer a longo prazo, dependendo da vulnerabilidade do sujeito, da forma como enfrenta o acontecimento e da capacidade de recuperação (Queirós & Passos, 2018).

É ainda de salientar que estas situações podem variar uma vez que há diversas situações potenciadoras de stressores traumáticos que “podem ser categorizados de acordo com alguns aspetos como o impacto que exercem sobre a vítima, o sentimento de controlo sobre a situação, a previsibilidade e a duração da exposição ao stressor” (Arriaga, 2013, p. 19). É preciso ainda ter em conta os efeitos cumulativos derivados da exposição frequente a este tipo de situações, que é o que acontece no caso dos *first responders* (Arriaga, 2013).

Em traços gerais, os incidentes críticos são “eventos extraordinários que acontecem de repente, sem advertência e interrompem o sentimento de controlo de uma pessoa” (Mitchell, Sakraida, & Kameg, 2003, p. 46), originando sintomas e reações emocionais, físicas, cognitivas e comportamentais, as quais, posteriormente, para além de interferirem com a *performance* do profissional e com as capacidades do polícia, podem-se desenvolver, quer ainda no local da ocorrência quer mais tarde na vida (Kitaeff, 2011).

Aquando de um incidente crítico é preciso ter em conta não só a subjetividade do sujeito como também a sua vulnerabilidade para o trauma (Pereira, 2012). São estes dois aspetos que contribuem para a “perceção e vivência de um acontecimento enquanto traumático” (Pereira, 2012, p. 12). Assim, existirão diferentes reações, sendo que alguns sujeitos retornam normalmente ao serviço, ao contrário de outros que necessitam de intervenção de profissionais de saúde (Maguen et al., 2009). Isto significa que a reação ao evento depende de vários fatores tais como a situação pessoal do indivíduo afetado, do ponto de vista físico, mental e social, bem como da avaliação que o mesmo faz da situação (EUROCONTROL, 2005).

Um incidente crítico é experimentado e sentido como um evento inacabado, alongando-se até ao presente, já que é frequentemente lembrado, e pertencente ao futuro (Pereira, 2012). Isto acontece nos casos em que a resposta não é gerida e alastra-se, podendo colocar em risco a segurança operacional, carreiras e vidas (Arvelos, 2015).

O polícia não necessita de ter um longo contacto com incidentes deste género, pode vivenciar os efeitos negativos de apenas um (Lesperance, 2017) em diversos locais, podendo ser ou não numa ZUS. Especificamente, cada indivíduo caracteriza a experiência. Isto significa que cada evento é percecionado e interpretado por cada um de forma diferente (Weinberg &

Gil, 2015). Do ponto de vista prático, um incidente é caracterizado não pela própria situação, mas sim pelo impacto que causa (Kitaeff, 2011).

O funcionamento normal de um ser humano é assente num funcionamento racional que tem por base a avaliação cognitiva do meio físico, “inter-relacional e de orientação para a tarefa” (Guerreiro, Brito, Baptista, & Galvão, 2007, p. 350). Vinculado a este tipo de funcionamento existe o funcionamento emocional – uma série de sentimentos, preocupações, pressentimentos, os quais influenciam o mesmo (Guerreiro et al., 2007). Com isto, Guerreiro et al. (2007, p. 350) afirmam que nos casos em que o indivíduo enfrente “situações de elevada carga emocional”, tais como no caso dos incidentes críticos, o funcionamento emocional substitui o racional. Isto significa que o comportamento que seria “normal”, ou melhor, adequado às circunstâncias, “é alterado para um comportamento que pode demonstrar desorientação no tempo e no espaço, incapacidade para articular palavras ou frases complexas” (Guerreiro et al., 2007, p. 350). Ao nível físico notam-se também diferenças, já que o organismo se encontra preparado para uma resposta de confronto e de evasão (Guerreiro et al., 2007). De referir que “quanto mais grave for a perceção da ameaça mais emocional será o funcionamento, mais recursos instintivos serão utilizados. Ao serem esgotadas as estratégias de resposta possíveis, pode-se observar o estado de imobilizado” (Guerreiro et al., 2007, p. 350).

Posteriormente ao incidente crítico, o funcionamento emocional é substituído pelo racional (Guerreiro et al., 2007). É nesta altura que começam as recuperações, quer ao nível físico quer ao nível psicológico e poderão permanecer certas lembranças do evento (Guerreiro et al., 2007).

2.1. Consequências do incidente crítico.

Os incidentes críticos poderão ter diferentes impactos, consoante a sua natureza (Thomas, 2011). No entanto, quando a resolução das ocorrências depende da profissão em questão, o risco é, de facto, maior, nomeadamente, quando são situações em que a vida ou a integridade física são postas em causa (Castro, 2016). Por exemplo num estudo de 1987, 60% dos polícias envolvidos em tiroteios afirmaram apresentar impacto substancial nas próprias vidas (Rawls, 2015), em resultado dessas situações. Os *first responders* “estão suscetíveis a efeitos traumáticos posteriores como resultado do seu envolvimento em situações traumáticas e de severo sofrimento, e ainda assumem responsabilidade acrescida na proteção e promoção do

bem-estar das vítimas de acontecimentos adversos” (Marcelino, 2012, pp. 41-42).

A fim de relacionar a frequência e a intensidade dos eventos traumáticos, Weiss et al. (2010) realizaram um estudo com 700 policiais de Nova Iorque, Oakland e Califórnia, tendo verificado que a intensidade da ocorrência não é influenciada pelo acumular de experiências vivenciadas (Weiss et al., 2010).

As perturbações que surgem posteriormente ao acontecimento traumático desenvolvem-se “numa tentativa de adaptação a uma realidade até então desconhecida” (Arriaga, 2018, p. 34), encontrando-se vinculadas a esse evento traumático (Rawls, 2010). Por isso, não existe uma resposta experimentada por todos (Arriaga, 2013). No entanto é de ressaltar que a exposição a um incidente crítico não é só a condição necessária para a existência de patologia mental ou de problemas de saúde (Cunha, 2018). Todo o sofrimento físico, social e psicológico poderá ser uma fonte de vários problemas a curto e longo prazo (Mitchell, 2016; Pickens, 2010), podendo até imiscuir-se na vida pessoal, familiar, profissional e social (Manuel & Soeiro, 2010).

As tensões geradas no trabalho vão para além deste, interferindo na vida familiar (Jackson & Maslach, 1982). Segundo Jackson e Maslach (1982) a exaustão manifesta-se na esfera familiar, na qual os policiais trazem consigo as emoções da atividade laboral. Ainda de acordo com este estudo, segundo testemunhos de mulheres de policiais, estes profissionais sentem-se aborrecidos, apreensivos e ansiosos, exaustos fisicamente e com dificuldades em dormir, desenvolvendo-se não só distúrbios físicos (e.g., doenças) como distúrbios sociais (e.g., divórcio e suicídio) (Jackson & Maslach, 1982; Oliveira & Queirós, 2009).

É de salientar um estudo de Manuel e Soeiro (2010) realizado na Polícia Judiciária (PJ) que teve como intuito compreender de que forma os incidentes críticos influenciam a vida e a saúde dos policiais. Com a aplicação do Questionário de Incidentes Críticos para a Polícia de Investigação Criminal a 255 profissionais de Investigação da PJ, concluiu-se que 80% da amostra lidava com incidentes críticos envolvendo diligências operacionais, armas de fogo, indivíduos perigosos (Manuel & Soeiro, 2010). No que concerne aos sintomas vivenciados, revelaram-se diversificados, desde sintomas físicos (e.g., fadiga), emocionais (e.g., sentimentos de culpa), cognitivos (e.g., o relembrar dos acontecimentos traumáticos), comportamentais (e.g., pouca eficiência no trabalho) (Manuel & Soeiro, 2010; Teixeira, 2012).

Ainda é de referir que a frequente exposição a eventos traumáticos, encontra-se associada a alteração no sentimento de segurança, de autossuficiência e dificuldades no

estabelecimento de laços afetivos (Arriaga, 2013).

Como vemos são vários os sintomas e perturbações que podem resultar das funções que os polícias desempenham, mas com mais regularidade é de destacar o *stress*, as reações ao *stress*, a perturbação de *stress* pós-traumática (PSPT), o *burnout*, a fadiga por compaixão, a ansiedade e a depressão (College of Policing, 2018; Hesketh & Tehrani, 2018; Mitchell, 2016; Rodrigues, 2020), que irão ser abordados adiante.

O incidente crítico para além de provocar impacto na pessoa que o vivencia (denominada de vítima primária), ficando, deste modo, comprometida a sua “capacidade natural” (Lesperance, 2017, p. 8), poderá atingir terceiros, isto é, testemunhas, espetadores, família da(s) vítima(s), designadas vítimas secundárias (Manuel & Soeiro, 2010). Estas últimas também poderão vir a desenvolver certas reações, oriundas da exposição “indireta” ao acontecimento (e.g., conhecimento do sucedido) tais como: dificuldades de afastamento em relação à ansiedade e implicações psicológicas posteriores (Marcelino, 2012).

Deste modo, um incidente crítico poderá, por conseguinte, despoletar uma resposta em crise. A crise corresponde a um estado de desorganização e confusão durante um período indeterminado (Quintas, 2019). Este desequilíbrio no ser humano encontra-se associado a um desequilíbrio emocional, originado pela má utilização das estratégias de *coping* (Quintas, 2019; Sequeira & Sampaio, 2020), no qual o indivíduo, após várias tentativas para resolver o problema (Castro, 2016), não consegue superar o desafio ou a ameaça detetada (Mitchell & Everly, 2000). Nesta situação, a crise pode constituir uma ameaça, pois caso permaneça por um longo período temporal poderá interferir com o indivíduo, afetando a sua qualidade de vida, podendo transformar-se em trauma, caso se desenvolvam níveis elevados de *stress* (Quintas, 2019).

Segundo Hayes, Luoma, Bond, Masuda e Lillis (2006) existem estudos empíricos que demonstram os benefícios que os profissionais apresentam ao enfrentar incidentes críticos, sendo que a ausência deste vivenciar de experiências pode impedir o indivíduo de desenvolver estratégias e formas de adaptação para ultrapassar os problemas. Ainda de acordo com alguns autores, o vivenciar destas experiências permite “ganhar” uma nova perspetiva de vida, após estes eventos, denominado de crescimento pós-traumático (Sequeira & Sampaio, 2020; Tedeschi & Calhoun, 1996;), que se baseia no resultado ao nível cognitivo, comportamental e emocional utilizado para ultrapassar o trauma vivido, constituindo a mudança positiva que se retira de experienciar este evento (Arriaga, 2018). Assim, também se deduzem, como benéficas,

as mudanças ao nível da autoperceção, das relações interpessoais e na filosofia de vida (valorização dos detalhes) (Serra et al., 2015; Tedeschi & Calhoun, 1996).

2.1.1. Trauma.

Não é o facto de viver um evento potencialmente traumático que implica o surgimento de trauma psicológico (Arriaga, 2018).

O termo “trauma” provém do grego e significa ferida, tendo sido, antigamente, associado aquando da exposição dos ferimentos dos pacientes nas guerras (Pereira, 2012).

Este conceito, alargado a várias áreas como a da Psicologia, corresponde a um acontecimento externo, que destrói as defesas humanas, infligindo dano no indivíduo (Pereira, 2012), ou seja, é o resultado de vivenciar o acontecimento traumático (Arriaga, 2018), podendo a consequência ser física ou psicológica (Castro, 2016).

Assim, quando um incidente crítico perturba o normal funcionamento do ser humano, estimulando o aumento dos níveis de *stress*, pode-se afirmar que se está perante uma reação traumática, mais precisamente, de um trauma psicológico (Manuel & Soeiro, 2010).

Segundo a Associação Psiquiátrica Americana (APA; *American Psychiatric Association*, 2021) o trauma corresponde a uma resposta emocional a um incidente, o qual causa choque e reações imprevisíveis, *flashbacks* e outros sintomas, para além dos sintomas físicos (e.g., dores de cabeça, náuseas). Embora, estas consequências sejam consideradas normais perante a situação, são várias as pessoas que sentem dificuldades em ultrapassá-las.

Deste modo, e segundo Guerreiro et al. (2007, p. 350), o trauma é considerado como o “impacto crítico e extremo de um stressor no funcionamento psicológico ou biológico de um indivíduo”. Encontra-se, assim, ligado a um “processo de disfunção dos sistemas habituais de avaliação cognitiva e de *coping*” (Pinto, Gonçalves, & Lima, 2012, p. 50), no qual existe o vivenciar de um evento traumático, caracterizado pelo fator surpresa, e que não ocorre de forma isolada (Pickens, 2010), uma vez que provoca uma série de reações tais como a *stress*, ansiedade, medo, desamparo, culpa (Pickens, 2010; Pimentel, 2017). Estes sintomas surgem no momento do evento, ou após este, podendo desenvolver problemas como a depressão, ansiedade e perturbação de *stress* pós-traumática (PSPT) (Pimentel, 2017). O impacto varia de indivíduo para indivíduo (fator subjetivo) (Manuel & Soeiro, 2010), pois a intensidade com que o indivíduo vive o evento depende de fatores, tais como: personalidade, condição sociocultural,

estratégias de *coping* (Arriaga, 2018), aprendizagens/experiência, circunstâncias e características do evento (Guerreiro et al., 2007). Desta forma, o incidente crítico poderá ou não desencadear o trauma (Castro, 2016).

O trauma pode ser primário ou secundário (College of Policing, 2018). No trauma primário surgem sinais e sintomas de re-experienciação (e.g., memórias intrusivas, *flashbacks*, pesadelos); distanciamento de pessoas, lugares e atividades relacionadas com o trauma; excitação (e.g., hipervigilância); e, pensamentos negativos (College of Policing, 2018). Já no caso de trauma secundário poderão surgir os sintomas do trauma primário, no entanto não há a necessidade de exposição direta ao acontecimento traumático (experienciado, por exemplo, por famílias) (College of Policing, 2018).

Em razão disso, é importante a gestão emocional nas respostas (Pimentel, 2017) a dar aos profissionais em dificuldade. Contudo, de acordo com Levy-Gigi et al. (2016), nem sempre se consegue o equilíbrio, porquanto instala-se um mal-estar psicológico no indivíduo.

2.1.2. Stress.

O termo *stress* é oriundo do “verbo latino stringo, stringere, strinxi, strictum que significa: apertar, comprimir, restringir” (Gonçalves, 2011, p. 25).

É impreterível o *stress* na existência do ser humano (Vasconcelos, 2016). De igual modo, como não há ninguém que não esteja exposto frequentemente a agentes stressores, também é um facto que nenhum ser está livre de o enfrentar a qualquer momento, podendo, assim, atuar quer como uma vantagem (e.g., impulso para determinadas situações, ajudando a tomar decisões ou resolver problemas) quer como uma desvantagem (e.g., ir desgastando aos poucos a saúde física e mental do sujeito) (Vasconcelos, 2016).

Quando uma situação exige das capacidades físicas e cognitivas do indivíduo de tal forma, que este não encontra recursos nem aptidões pessoais para a ultrapassar, designamos essa situação como sendo indutora de *stress* (Vasconcelos, 2016), podendo assim ser de “natureza física, psicológica e social, externa e interna ao indivíduo” (Vasconcelos, 2016, p. 16). Isto significa que o *stress* inicia-se por meio de circunstâncias designadas de stressores, as quais são interpretadas e reconhecidas como perigosas (Castanho, 2009).

Acontecimentos semelhantes podem ter repercussões diferentes em cada ser humano, uma vez que depende da maneira de ser, das experiências, da gravidade e intensidade do *stress*

e de como se encontre o equilíbrio hormonal (Batista, 2014; Vasconcelos, 2016). Assim, pode-se afirmar que cada um reage de forma particular ao *stress* (Vasconcelos, 2016), podendo até existir diferentes respostas perante o mesmo estímulo (Arriaga, 2013).

No entanto, não existe uma definição unânime de *stress* (Madeira, 2019), havendo três diferentes abordagens: segundo uma perspectiva fisiológica (condição do meio e externa que afeta o funcionamento normal do organismo); uma perspectiva do estímulo (resposta do organismo perante um fator perturbante); e, uma visão integracionista (relação inadequada entre as “exigências do meio, os recursos e as capacidades de resposta do indivíduo” [Machado, 2011, p. 10]).

O *stress*, embora esteja relacionado com certas patologias, não deve ser concebido como uma doença, já que as situações indutoras de *stress* não provam uma determinada doença (Teixeira, 2012). No entanto, debilita o ser humano levando a que a exposição continuada ao *stress* possa originar uma doença (Batista, 2014).

Quando o comportamento fisiológico do sujeito é alterado, é normal que haja alterações também no comportamento sociopsicológico (Rodrigues, 2014). O organismo reage perante situações stressantes, defendendo-se (Machado, 2011), sendo que esta reação ocorre em três etapas: a fase de alerta; a fase de resistência; e, a fase de exaustão (Gonçalves, 2011). Na fase de alerta, o organismo perante um fator de *stress* prepara-se para responder rapidamente à ameaça (Machado, 2011). Na segunda fase, o organismo tenta neutralizar a ameaça mobilizando as suas defesas (Gonçalves, 2011), tentando adaptar-se. Por último, na fase de exaustão, o organismo sente-se incapaz de resistir às ameaças (Machado, 2011), podendo, assim, aparecer sintomas como a fadiga e ansiedade (Gonçalves, 2011).

De facto, todos somos expostos ao *stress* (Levy-Gigi et al., 2016). Porém os profissionais de primeira linha, nos quais se inserem os policiais, encontram-se em contacto constante com grandes níveis de *stress* (Fraess-Phillips, Wagner, & Harris, 2017) e com as consequências deste. Assim, com o aumento da pressão e, porventura, o aparecimento de reações negativas, acabam por ficar menos disponíveis para resolver as situações, podendo até colocar em causa a imagem da instituição que representam.

2.1.3. *Reações de stress ao incidente crítico.*

As reações ao *stress* podem resultar de uma grande variedade de situações (Pereira, 2015).

A resposta inicial, resposta normal perante uma situação anormal, designada de reação aguda de *stress*, corresponde a um amplo conjunto de reações, despoletadas após o contacto com um incidente crítico, caracterizando-se pela presença de vários sintomas físicos, cognitivos, emocionais e comportamentais (Young et al., 2001), tal como referido na tabela 1.

Tabela 1.

Sintomas da reação aguda de stress identificados na literatura

Tipos de reações	Sintomas associados
Físicos	Alteração de apetite; fadiga; hipervigilância; hipertensão arterial; hiperventilação; insónia; náuseas; sede; suores; taquicardia; tremores.
Cognitivos	Alteração de memória; atenção dispersa; baixa autoeficácia; confusão; descrença; dificuldade de concentração; dificuldade de tomada de decisão; distorção; negação; pensamentos intrusivos; preocupação.
Emocionais	Ansiedade/pânico; choque emocional; culpa; depressão; desespero; embotamento afetivo; irritabilidade; medo; raiva; sentimento de luto/pesar; vulnerabilidade.
Comportamentais	Abandono de atividades; agitação; alienação; conflito; desconfiança; imobilização; luta ou fuga; obediência automática; problemas no trabalho.

Nota. Sintomas de reação aguda de *stress*. Adaptado de Young et al. (2001).

As reações elencadas na tabela anterior, embora aparentem ser negativas, devem ser vistas como sendo respostas às situações experienciadas e não como um sinal/sintoma patológico (Arriaga, 2013), pelo que é importante dar a conhecer a normalidade destas reações de *stress*, face ao evento anormal ou disruptivo (Pereira, 2015).

Não obstante as reações variem de pessoa para pessoa, consoante a intensidade e persistência do evento e da resiliência do sujeito perante o agente stressor, a reação aguda de *stress* poderá resultar em vários danos (e.g., físicos, psicológicos, comportamentais), sendo de realçar o abuso de substâncias, as fobias, depressão, ansiedade e PSPT (Mitchell, 2016).

Os sintomas da reação aguda de *stress* podem observar-se desde as primeiras oito horas até às quarenta e horas seguintes (Pereira, 2015). Porém estas reações poderão ser uma fonte de

vários problemas a longo prazo (Mitchell, 2016), podendo evoluir para psicopatologia. De referir que muitos dos fatores que contribuem para a evolução do *stress* relacionam-se com os antecedentes anteriores ao trauma (Pereira, 2015). Assim, se os sintomas perdurarem de dois dias até quatro semanas estamos perante a perturbação aguda de *stress*; de um a três meses designa-se de perturbação aguda de *stress* pós-traumático; e, caso os sintomas só apareçam seis meses após o evento é denominada de perturbação tardia de *stress* pós-traumático (Pereira, 2015).

2.1.4. Perturbação de Stress Pós-Traumático.

Foi em 1980, que a PSPT foi considerada uma perturbação de ansiedade, sendo incluída nas perturbações psiquiátricas pela 3ª Edição do Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais (DSM-III) da Associação de Psiquiatria Americana (APA) (Anunciação, 2010; Dias, 2019;) e, em 1992, pela Organização Mundial de Saúde (OMS), mais precisamente pela Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde (CID-10) (Dias, 2019).

Na atual edição, no DSM-V (5ª edição), esta perturbação inclui-se na categoria dos traumas e transtornos relacionados com o *stress* (American Psychiatric Association, 2014).

Aquando da ocorrência de situações inopinadas, estas são vivenciadas de forma acentuada pelo indivíduo, que muitas vezes não consegue ultrapassar, devido ao grau de exigência do sujeito (Dias, 2019). Deste modo, é essencial que haja posteriormente uma recuperação emocional, pois caso não aconteça o indivíduo poderá entrar em “*stress* devido à impotência demonstrada face à situação” (Dias, 2019, p.1), podendo-se desenvolver a PSPT (Dias, 2019). Isto significa que a PSPT ocorre quando o indivíduo é exposto a um evento traumático (condição necessária) e na qual surjam sentimentos como medo e impotência (Marcelino, 2012; Silva, 2014). Atentemos ao caso que nem todas as pessoas que apresentem sintomas após o evento traumático desenvolverão a perturbação em causa (Figueira, Sampaio, & Afonso, 2014), existindo, assim, um dilema em saber diferenciar e antecipar quem desenvolve ou não PSPT (Figueira et al., 2014).

A PSPT corresponde a um síndrome clínico/perturbação psicológica que ocorre em pessoas que experimentaram ou “testemunharam situações de risco de vida ou de risco para a sua integridade física e psíquica” (Guerreiro et al., 2007, p. 351), isto é, que tiveram “ameaça

de lesão corporal iminente ou morte para si ou outrem” (Lopez, 2011, p. 33), e vivenciaram um ou vários eventos traumáticos, tais como “desastre natural, um acidente grave, um ato terrorista, guerra/combate ou estupro ou que foram ameaçadas de morte, violência sexual ou ferimentos graves” (APA, 2021). Este transtorno crônico de ansiedade causado pelo enfrentamento de eventos traumáticos (Lipov & Kelzenberg, 2012), é, por isso, uma “perturbação que de forma direta, apresenta o impacto do trauma” (Arriaga, 2018, p. 40), correspondendo assim a uma perturbação incluída na categoria dos traumas e transtornos associados ao *stress* (Dias, 2019).

De acordo com uma investigação realizada com uma amostra da população portuguesa com mais de 18 anos, perfazendo um total de 653954 casos, 75 % já vivenciou pelo menos um acontecimento e 43,5% já se encontrou exposto a mais do que uma situação (Albuquerque et al., 2003).

2.1.4.1. Critérios de diagnóstico de PSPT e sintomas.

Aquando de uma resposta, frequentemente percebida como patogénica, (Arriaga, 2018) a um acontecimento traumático, surgem várias “reações ao *stress* que são, na maioria das vezes breves, não desadaptativas, devendo ser encaradas como respostas “normais” a uma situação que não o é” (Arriaga, 2018, p. 10). Nesse sentido, a existência frequente de vários sintomas poderá levar ao surgimento do PSPT (Arriaga, 2018).

Na verdade, um ou mais eventos traumáticos não são o único fator que contribui para o desenvolvimento de PSPT (Lopez, 2011), mas sim outros fatores, tais como: se o indivíduo teve algum dano; a proximidade entre indivíduo e o evento; a duração da exposição e fatores do próprio indivíduo (e.g, resiliência, vulnerabilidade emocional) (Hizli, Taskintuna, Isikli, Kilic, & Zileli, 2009). De referir que estes fatores do indivíduo exercem um papel de grande relevo na saúde mental do indivíduo, quer antes, durante e após o evento traumático (Lopez, 2011).

Aquando de um incidente crítico, o sujeito responde conforme a sua personalidade e aprendizagens, bem como conforme o contexto e características do acontecimento, pelo que diante dos sintomas que são desenvolvidos no geral pelo PSPT, cada sujeito apenas expressa alguns (Dias, 2019).

No manual DSM-V os sintomas de PSPT são elencados segundo quatro categorias (Fraess-Phillips, Wagner & Harris, 2017): persistência de sintomas intrusivos, no qual é frequente as memórias e pensamentos, através de *flashbacks*, pesadelos e insónias, e sentimentos

intensos relativos à experiência vivenciada que desencadeiam sentimentos de medo, raiva e tristeza; evitação de eventos traumáticos no qual as pessoas com PSPT acabam por evitar situações semelhantes ou pensamentos e até mesmo pessoas que relembrem o evento; alterações na cognição e no humor, incluindo a incapacidade de vivenciar emoções positivas e o surgimento de pensamentos distorcidos, em relação às causas e consequências do evento; e, por fim, alterações na excitação e reatividade (APA, 2021). No pós-trauma surgem outros sintomas tais como o mal-estar no trabalho, desorientação, idealização suicida (Machado, 2011).

Esta perturbação desenvolve-se caso os sintomas do síndrome pós-traumático perdurem mais de um mês (APA, 2021; Castanho, 2009; Marcelino, 2012). Nessa ordem de ideias de realçar que se os sintomas perdurarem um mês, a PSPT pode-se dividir em aguda ou crónica (Lee & Young, 2001; Marcelino, 2012). Na PSPT aguda, os sintomas devem durar entre pelo menos 1 mês a 3 meses, enquanto na crónica os sintomas perduram por três ou mais meses (Lee & Young, 2001; Marcelino, 2012). Assim, após vivenciar um acontecimento potencialmente traumático, é aconselhado que o elemento seja observado, pois, caso contrário, o *stress* agudo poderá gradualmente despoletar a PSPT (Machado, 2011).

As vítimas dos eventos traumáticos denominadas de vítimas primárias poderão desenvolver a PSPT após o evento (Arriaga, 2018). Porém, os familiares das vítimas diretas e testemunhas designadas de vítimas secundárias, também poderão vir a sofrer desta perturbação (Arriaga, 2018) denominada de Perturbação Secundária de *Stress* Traumático (traumatização secundária) (Pedras & Pereira, 2012), mesmo que não estejam em contacto direto com a ocorrência (Arriaga, 2018). A diferença assinalável entre a PSPT e a Perturbação Secundária de *Stress* Traumático corresponde ao momento de surgimento dos sintomas, pelo que na PSPT os sintomas surgem de forma direta, após o evento (o stressor é direto) ao contrário da Perturbação Secundária de *Stress* Traumático, na qual os sintomas surgem posteriormente (stressor é indireto) (Pedras & Pereira, 2012).

Nessa perspetiva, afigura-se imperioso constatar que qualquer pessoa poderá vir a experienciar acontecimentos traumáticos e suas perturbações. No entanto, os profissionais de ajuda, onde se enquadra a polícia, pelo facto de lidarem diretamente e indiretamente com o trauma são mais suscetíveis de vivenciarem os dois tipos de *stress* (Pedras & Pereira, 2012).

2.1.4.2. Fatores de risco para o desenvolvimento da PSPT.

Repetidas situações desfavoráveis poderão gerar um mal-estar constante no indivíduo, provocando um acumular de lesões psicológicas que o deixam vulnerável (Marcelino, 2012).

Neste pressuposto, apenas alguns indivíduos que vivenciam traumas, desenvolvem PSPT (Marcelino, 2012), ou seja, é difícil prever quem irá desenvolver esta perturbação (Bisson, 2007). Adicionalmente são vários fatores, internos e externos, que influenciam o sujeito, contribuindo assim, para o desenvolvimento da psicopatologia (Bisson, 2007; Marcelino, 2012).

Os fatores de risco pré-traumático ou de risco pré-incidente dizem respeito a todos os acontecimentos decorridos antes do evento traumático (e.g., luto não resolvido; morte de um progenitor na infância) (Bisson, 2007; Marcelino, 2012). Acrescem ainda os fatores relacionados com as características pessoais que os podem ou não tornar mais vulneráveis ao desenvolvimento da perturbação (Marcelino, 2012; Young *et al.*, 2001). De facto, os traços pessoais constituem uma espécie de mediador entre o acontecimento traumático e a reação despoletada, pois esta última gera-se através de um processo cognitivo (Marcelino, 2012). Estas características irão influenciar o comportamento das pessoas, “podendo modelar as suas emoções” (Marcelino, 2012, p. 16). É de enfatizar a característica de resiliência, a qual ajuda a uma recuperação mais fácil, a fim de ultrapassar o evento traumático (Marcelino, 2012). Realça-se ainda a sobrecarga de responsabilidades e exigências impostas, que afetam de forma física e psicológica o indivíduo, como a experiência profissional, as insatisfações para com o trabalho que constituem fatores prenunciadores do desenvolvimento da aludida perturbação (Marcelino, 2012).

No que concerne aos fatores de risco peri-traumáticos ou de risco peri-incidente, estes correspondem a todas as condutas (e.g., perceção de ameaça à vida [Bisson, 2007]) e reações despoletadas (e.g., emoções peri-traumáticas [Bisson, 2007]) durante o decorrer do evento traumático e, após este, podendo ocorrer imediatamente depois ou passado algum tempo (Marcelino, 2012). Aquando da resposta ao evento traumático do indivíduo e caso este se demonstre incapaz para o enfrentar, sentindo-se não só desligado do corpo como “distorção corporal, embotamento emocional e amnésia de algumas partes do acontecimento” (Marcelino, 2012, p. 21), manifestar-se-ão diversos comportamentos, emoções e sintomas (e.g., agitação, ansiedade, sensação de pânico) (Marcelino, 2012). Esta resposta perante a ameaça denomina-se de dissociação peritraumática (Marcelino, 2012).

Posteriormente ao acontecimento traumático, existem fatores denominados de pós-traumático ou de risco pós-incidente, que poderão influenciar a forma e intensidade com que se desenvolve e é agravada a perturbação, tais como a perceção de falta de apoio social (Bisson, 2007), exigências contínua de stressores, utilização de estratégias de *coping* desadequadas (e.g., distanciamento, consumo de substâncias) (Young et al., 2001), pelo que é essencial recorrer a novas estratégias de *coping* e dar relevância à importância do suporte social (Marcelino, 2012).

2.1.4.3. Comorbilidade.

A comorbilidade caracteriza-se pela “capacidade de duas ou mais patologias se potencializarem, de modo que o seu diagnóstico e prognóstico se vejam afetados” (Dias, 2019).

No caso da PTSD, esta perturbação apresenta uma elevada taxa de comorbilidade com outras “condições a nível psiquiátrico” (Arriaga, 2013, p. 41).

Após um acontecimento traumático, a PTSD poderá surgir, podendo ser desenvolvidos outros transtornos psiquiátricos sendo de referir a depressão e a ansiedade (Dias, 2019), cujos sintomas apresentam-se na tabela 2.

Tabela 2.

Transtornos identificados na literatura

Transtorno	Sintomas associados
Ansiedade	Sensação de inquietação; dificuldades de concentração; irritabilidade; tensão muscular; exaustão.
Depressão	Perda de interesse nas atividades; grandes mudanças de peso; problemas na quantidade e qualidade de sono; agitação; falta de energia; dificuldade de concentração; sentimento de inutilidade; pensamentos suicidas.

Nota: Transtornos associados ao PTSD. Adaptado de College of Policing (2018).

2.1.5. *Burnout*.

Em maio de 2019, o *burnout* foi reconhecido como sendo um fenómeno ocupacional, sendo incorporado na 1ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças (CID-11) (Organização Mundial de Saúde, 2019).

O *burnout*, cujo termo em inglês significa “queimar até à exaustão” (Guedes, 2020), é

considerado a síndrome do cansaço a nível físico e emocional que por sua vez, afeta a motivação no trabalho, podendo afirmar-se que existe uma “perda do sentido do trabalho” (Machado, 2011, p. 44). É um problema silencioso, sendo uma resposta ao *stress* profissional, originada pelo desequilíbrio entre as exigências profissionais e as capacidades do indivíduo em fazer face a tais situações, levando, assim, ao surgimento de uma resposta defensiva, constituída por atitudes e comportamentos negativos no sujeito (Vasconcelos, 2016), podendo surgir: a exaustão emocional (que consiste no esgotamento de recursos emocionais), a baixa realização pessoal (perda de autoestima) e a despersonalização (presença de atitude negativa, falta de sensibilidade e cinismo) (College of Policing, 2018; Maslach, 1993; Machado, 2011).

Das várias definições existentes, podem-se retirar semelhanças tais como: a “existência de um predomínio de sintomas disfóricos, tais como a exaustão emocional e mental, a fadiga e a depressão; um predomínio dos sintomas comportamentais e mentais; uma diminuição da eficácia e da realização no trabalho, devido a atitudes e comportamentos negativos e ao desenvolvimento deste síndrome” (Machado, 2011, p. 44).

Contrariamente ao stress, o *burnout* não apresenta face positiva. É, sim, um estado psicológico negativo derivado da resposta duradoura (Maslach et al., 2001), perante “stressores emocionais e interpessoais crónicos” (Luís, 2011, p. 46), aquando da atividade profissional.

Assim, tal como refere Luís (2011) o *burnout* constitui uma ameaça à identidade pessoal e, como corresponde a uma patologia laboral, é imprescindível ter em atenção nos indivíduos e, neste caso, nestes profissionais (polícias), pois poderá afetar negativamente, tanto o bem-estar, como a saúde dos mesmos. Poderão surgir várias consequências relacionadas com: a saúde mental ou cognitiva, como a presença de sentimentos de fracasso, abandono, impotência, falta de auto-estima, ansiedade, distanciamento social, depressão; a saúde física como as dores de cabeça, cansaço, dores musculares, insónias; e com os comportamentos de risco, como, por exemplo, o consumo de álcool e drogas (Gonçalves, 2019). De salientar que estes sintomas estão relacionados com a individualidade, pelo que afetam de diferentes formas cada um (Gonçalves, 2019).

Num estudo recente, Queirós et al. (2020) testemunharam que, na instituição PSP numa amostra de 2057 polícias, 11% da amostra apresenta *burnout*, 28% revelam sintomas de angústia e sofrimento, 55% manifestou risco de desenvolver distúrbio psicológico e 85% exibem níveis de *stress* operacional consideráveis (a vulnerabilidade ao stress poderá ser a razão da existência

de *burnout*, tal como no estudo realizado por Seabra [2008] numa amostra de agentes da PSP pertencentes ao COMETLIS). Assim, com estas altas taxas de significativos problemas, é importante ter em conta a saúde dos profissionais que fazem parte da instituição PSP (Queirós et al., 2020).

Jackson e Maslach (1982) verificaram que os policiais com elevados valores de *burnout* têm tendência para apresentarem sentimentos de raiva e do uso de violência nas atuações policiais, revelando também o *burnout* dentro do domínio familiar. Nesta linha, e de acordo com outros estudos, existe uma correlação positiva entre *burnout* e o uso de violência, porque eles tratam os cidadãos como objetos impessoais (devido à despersonalização), ao invés de pessoas (Kop et al., 1999). Por outras palavras, como estratégia defensiva despersonalizam o público com que lidam (Jackson & Maslach, 1982). Em contrapartida, como se encontram emocionalmente exaustos e incompetentes, quer a vontade de empenho e de arranjar estratégias para confrontar os problemas diminui, pelo que utilizam a violência para os resolver (Kop et al., 1999). Isto significa que o outrora profissional auxiliar, sente-se insensível e indiferente (Jackson & Maslach, 1982).

Por sua vez, surge com frequência na literatura a distinção entre *burnout* e fadiga por compaixão, conhecida por ser um síndrome de exaustão mais frequente nos profissionais de saúde mental e que inclui vários sintomas tais como culpa, choque emocional, pânico, vulnerabilidade, sentimento de luto/pesar, desespero, embotamento afetivo, raiva (College of Policing, 2018).

2.2. Estratégias de defesa.

As estratégias/mecanismos de defesa designadas de *coping* são um agregado de estratégias quer cognitivas quer comportamentais, que após o indivíduo fazer uma avaliação da situação (se constitui ameaça ou não ao bem-estar), emprega estas estratégias, tendo em vista controlar e lidar com situações de vida em que existam stressores, moderando, desta forma, o impacto das adversidades (Ribeiro & Dias, 2019). Assim, perante uma situação indutora de *stress*/situação exigente, o indivíduo faz uma avaliação da mesma, de modo a que adote a estratégia que considere mais adequada, tendo em vista confrontar os agentes stressores (Jackson & Maslach, 1982), a fim de obter o resultado esperado (Machado, 2011). Segundo a literatura existe correlação positiva entre as estratégias de *coping* e os resultados psicológicos

(e.g., redução de nível de stress) (Ribeiro & Dias, 2019).

Numa situação em que o indivíduo se ajuste à situação, estamos perante um *coping* adaptativo (Dell`Aglia, 2000; Silva, 2018). Caso adote estratégias, mas estas sejam ineficazes, podendo até agravar o bem-estar, estamos também perante estratégias de *coping*, mais precisamente de estratégias de um *coping* inadaptável (Dell`Aglia, 2000; Silva, 2018). Isto significa que cada situação é uma situação, sendo que a mesma estratégia de *coping* pode ser eficaz em determinada situação, e noutra já não (Ribeiro & Dias, 2019).

No que concerne à avaliação do *coping* é de referir que ainda não existe um consenso em relação à forma de medição do mesmo, já que varia de indivíduo para indivíduo, tendo por base o próprio indivíduo, o contexto e as estratégias utilizadas (Arble, Daugherty & Arnetz, 2018). No entanto, é de referir que não é hábito a utilização de uma estratégia de *coping*, mas sim o uso simultâneo de várias estratégias de *coping* (Luís, 2011).

No caso dos *first responders*, a intensidade dos eventos traumáticos poderá mesmo até anular as estratégias de *coping* utilizadas, causando assim sequelas (Marcelino, 2012).

O *coping* pode-se dividir em duas categorias: o *coping* focado no problema no qual o indivíduo tenta lidar com as fontes de *stress* (Machado, 2011), estabelecendo assim, um plano de ação que tende a eliminar a causa do *stress* (Macedo, Pereira & Madeira, 2018) e o *coping* centrado nas emoções no qual o sujeito tenta reduzir as emoções negativas (Machado, 2011) através da fuga e distanciamento ao problema (Ribeiro & Dias, 2019).

Segundo a Teoria de Avaliação e Gestão de Ameaças de Lazarus & Folkman (1984) existem um conjunto de mecanismos de defesa, divididos em duas categorias “saudáveis” e “não saudáveis”, os quais ajudam os indivíduos que tenham tido contacto com vários stressores a atenuar o desenvolvimento dos efeitos negativos (e.g., riscos de danos físicos, psicológicos e sociais) (Can & Hendy, 2014). Os mecanismos “saudáveis” auxiliam as pessoas a sentirem-se melhor rapidamente, restabelecendo o equilíbrio do corpo, para além de ser benéfico para a saúde e bem-estar a longo prazo, tais como: a realização de exercício; bom descanso (e.g., dormir o suficiente); suporte social, quer por parte família, quer por parte de elementos pertencentes à organização na qual se integra (Can & Hendy, 2014). Em contrapartida, os “não saudáveis” correspondem a formas que contribuem para um bem-estar imediato e, por isso, um libertar de emoções más, provocando um sentimento inicial positivo (Azevedo, 2017), como forma de atenuar e enfrentar os problemas, no entanto com riscos de surgimento de problemas

no futuro. É o caso do consumo de álcool e tabaco, e a adoção de maus hábitos alimentares (Can & Hendy, 2014).

2.3. Intervenção.

Na verdade, quanto “maior a sintomatologia associada aos incidentes críticos, menor é o nível de bem-estar psicológico” (Marcelino, 2012).

Posteriormente ao acontecimento traumático e, como forma de recuperação à estabilidade emocional, é necessário um período de adaptação para se voltar à normalidade, ao estável funcionamento psicológico (homeostase psicológica) (Mitchell & Everly, 2000), o qual é variável em cada pessoa, pois depende de vários fatores (Arriaga, 2018). Algumas só por si conseguem recuperar-se, ao contrário de outras que desenvolvem sintomas e/ ou perturbações (Arriaga, 2013).

No entanto, a fim de reduzir o impacto dos incidentes críticos, retomando assim, o nível pré-incidente, será essencial a existência de uma intervenção imediata (Manuel & Soeiro, 2010), a designada de intervenção em crise ou primeiros socorros psicológicos ou emocionais (Queirós & Passos, 2018), para além do restante apoio de profissionais (e.g., médicos) (Beja et al., 2018).

Os primeiros socorros psicológicos têm como principais objetivos: a redução da tensão emocional, a promoção da recuperação das funções adaptativas (quer a nível físico, cognitivo, emocional e social) (Beja et al., 2018) e a sinalização das pessoas que necessitem de apoio adicional, referenciando outros serviços apropriados que possam ajudar (Mitchell, 2016) de modo a minimizar os potenciais danos psicológicos para que não evoluam para graves quadros psicopatológicos (depressão, ansiedade, PTSD) (Beja et al., 2018; Queirós & Passos, 2018). Assim, abrangem uma recolha de informação que permita a realização de avaliações rápidas sobre as necessidades e preocupações dos indivíduos para além de terem estratégias que mitiguem a progressão de indícios para condições crónicas, para além de todo o auxílio e suporte psicossocial providenciado (Beja et al., 2018).

Quem apresenta perturbações mais graves desenvolvidas, após o incidente crítico, caso não tenha o apoio necessário, poderá resultar, em vários problemas, nomeadamente uma maior taxa de absentismo laboral, problemas familiares e relacionados com consumo de álcool/drogas (Rawls, 2015). Nesse entendimento, é necessário a identificação dos fatores de *stress* de cada

indivíduo, pois só assim, se consegue obter uma informação mais pormenorizada de cada um. Assim a organização pode sinalizar o indivíduo, acompanhando-o, avaliando-o e orientando-o com o objetivo de reintegrá-lo no contexto organizacional (Gonçalves, 2011).

Assim, torna-se essencial avaliar a saúde destes, a fim de serem implementados programas de intervenção que “ênfatizem a intervenção precoce, ação direta, a expressão de emoções e a mobilização de recursos necessários” (Marcelino, 2012, p. 34) tendo em vista reduzir as implicações que poderão aparecer e prejudicar a saúde, promovendo a “restauração do equilíbrio psíquico” (Marcelino, 2012, p. 34), voltando assim à normalidade.

2.3.1. Programa de Gestão de Stress de Incidentes Críticos.

O Programa de Gestão de *Stress* de Incidentes Críticos, mais conhecido pelo seu acrónimo em inglês CISM (*Critical Incident Stress Management*), foi desenvolvido por Mitchell e Everly em 1989 (Mitchell & Everly, 2000), sendo um dos modelos mais divulgados a nível do denominado primeiros socorros psicológicos ou emocionais (Queirós & Passos, 2018), sendo, por isso, uma intervenção em crise e não uma intervenção a nível de psicoterapia (Mitchell & Everly, 2000). É de referir que foi inicialmente desenvolvido para os *first responders*.

É um programa estruturado, com uma abordagem de intervenção de crise abrangente, integrada, sistemática e multicomponente (Mitchell, 2016), que auxilia desde a fase pré-crise, fase da crise e na fase pós-crise (Flannery & Everly, 2000), ou seja, atravessa o antes, durante e após a ocorrência de incidentes críticos (Mitchell & Everly, 2000). É de referir que é um processo confidencial, voluntário e educativo (CISM, 2019) que atua por meio de intervenções psicológicas diretas e imediatas (Rezende, Urbina & Souza, 2015).

Deste modo, inclui várias técnicas de intervenção em crise que, enquanto primeiros socorros psicológicos ou emocionais, visam a atenuação do *stress* a todos os indivíduos (*first responders* ou outro indivíduo) que se encontram a sofrer psicologicamente, em virtude de terem sido atormentados por incidentes críticos (Mitchell & Everly, 2000; NAV, 2018). Para além disso é vocacionado para reduzir a incidência e a frequência da crise, ajudando a minimizar o impacto traumático e a sintomatologia, causado pelos incidentes (Mitchell & Everly, 2000) e assim, o retornar ao funcionamento normal que o indivíduo apresentava anteriormente ao sucedido, ao tal estado do pré-incidente (NAV, 2018; Rezende, Urbina & Souza, 2015; Rodrigues, 2020). Essas técnicas servem também para identificar as pessoas que necessitam de

um posterior acompanhamento, através de uma intervenção psicológica mais especializada (Queirós & Passos, 2018). Deste modo, são realizadas intervenções e acompanhamentos a nível de saúde mental (Rodrigues, 2020), tendo em vista fornecer suporte e tranquilização (Kurke & Scrivner, 1995) aos envolvidos direta ou indiretamente ao incidente.

Acresce ainda referir que constituem elementos principais deste programa: a vigilância, a avaliação e a triagem; o planeamento estratégico; o suporte individual; os grupos informativos; os grupos interativos e os serviços de acompanhamento (Mitchell, 2016).

Face aos objetivos, este programa intervém em três níveis: na prevenção primária, correspondente à fase anterior à crise, visando a identificação e a mitigação dos stressores patogénicos, através de formações e sessões de informação as quais fornecem conhecimentos aos trabalhadores que ingressam nas organizações acerca do *stress* e de como geri-lo; na prevenção secundária tem como objetivo identificar e atenuar o stress agudo e outros sintomas que surjam, após a crise; e, por fim, na prevenção terciária através de serviços de acompanhamento (*follow-up*) (Mitchell & Everly, 2000; Rodrigues, 2020).

Consoante o tipo da situação, necessidades verificadas, as personalidades dos sujeitos que vivenciam a situação e o tempo posterior a esta, as intervenções posteriores à crise podem-se desenvolver em várias dimensões.

As intervenções individuais que se concentram nas necessidades de cada indivíduo correspondem a ações a nível da gestão do *stress*, preparação mental/educação pré-incidente (preparação psicológica, aquando de uma experiência de crise, a qual ajuda a melhorar a resposta comportamental), apoio no local do evento, apoio individual e encaminhamentos para a psicoterapia (Mitchell & Everly, 2000).

Já as intervenções grupais, desenvolvidas quando o mesmo conjunto de pessoas experiencia o mesmo incidente crítico, são exercidas através de reuniões de acompanhamento, no qual o entrevistador faz uma avaliação sobre qual seria a abordagem mais benéfica a seguir (Kurke & Scrivner, 1995).

Podem ser realizados *debriefings* mais conhecidos pelo seu acrónimo inglês CISD (*Critical Incident Stress Debriefing*) realizados entre 24 a 72 horas, após o evento (podendo ser realizado mais tarde em casos excecionais) (CISM, 2019; Rezende, Urbina, & Souza, 2015; Rodrigues, 2020), constando de uma reunião de grupo sobre um incidente crítico (CISM, 2019), tendo em vista auxiliar os indivíduos a atribuírem significado ao acontecimento (Queirós &

Passos, 2018), mitigando o impacto deste. São constituídos pelas seguintes nove fases: noção de *debriefing* e descrição dos papéis exercidos pelos elementos, durante o incidente; a exposição dos pensamentos advindos, durante o decorrer da situação; a apresentação das reações despoletadas; a opinião do moderador em relação às reações apresentadas pelos sujeitos; os questionários aos sujeitos por situações vivenciadas de natureza semelhante; os alertas aos indivíduos para reações que se poderão desenvolver; o surgimento de questões; um momento de reflexão; e, por fim, as informações sobre as reações que poder-se-ão desenvolver e a importância de adoção de mecanismos de defesa, para além das informações sobre a solicitação de ajuda adicional (Kurke & Scrivner, 1995).

Também pode ser providenciada a realização de *defusing*, que corresponde a uma versão mais curta do *debriefing* (CISM, 2019) e, por isso, é constituído por três fases: a da introdução (explicação das regras básicas); a da exploração (os indivíduos relatam a experiência individual); e, por último, a da informação (normalização das reações, ensino de estratégias de defesa, resposta a questões, referenciamento de locais de acompanhamento) (Arriaga, 2013). É uma técnica que promove o apoio incondicional imediato (Queirós & Passos, 2018), sendo realizado entre 8 a 12 horas, após o evento traumático (Mitchell & Everly, 2000), e com uma duração de 30 a 60 minutos (CISM, 2019).

De referir que estes dois tipos de intervenções, de apoio individual e grupal, são realizados com o acompanhamento dos designados “pares”, mais conhecidos pela designação “CISM *team*”, que correspondem a colegas de trabalho treinados para apoiar as pessoas que vivenciam incidentes críticos, e por profissionais de saúde (Rodrigues, 2014) qualificados em CISM. Complementarmente a esta equipa, poderão estar presentes nestas intervenções, familiares e amigos dos profissionais envolvidos nos incidentes críticos, contribuindo com conhecimento acerca dos seus parentes, bem como a verificação do cumprimento das orientações emanadas (Rezende, Urbina & Souza, 2015). Com estas intervenções não significa que os problemas sejam todos resolvidos, levando a que o indivíduo não sinta qualquer sintoma após o incidente. É importante reter que o objetivo principal é sim prevenir o desenvolvimento de problemas mais graves que possam surgir em semanas ou meses (Kurke & Scrivner, 1995).

Por fim, as intervenções ao nível do meio envolvente correspondem ao apoio dado às famílias que sofrem à vivência dos incidentes críticos dos seus parentes mais íntimos, como também o apoio às organizações e ao apoio à comunidade (Mitchell & Everly, 2000).

Em sentido lato, o CISM tem resultados positivos a nível de redução do *stress* e de outros problemas (e.g., PTST), contribuindo para uma recuperação rápida de um evento traumático (Mitchell, 2016), para além de ajudar o indivíduo a retomar ao normal funcionamento do seu trabalho, melhorando o seu desempenho profissional (Rodrigues, 2020). Deste modo, pela existência de bons resultados, este programa tem sido implementado em vários contextos, isto é, em diversas áreas profissionais (e.g., profissionais de emergência médica, âmbito aeronáutico) em vários países. Em Portugal, a título exemplificativo, este programa encontra-se implementado nos controladores de tráfego aéreo da empresa NAV-EP e na Força Aérea Portuguesa (Rodrigues, 2020).

3. Formulação do Problema de Investigação

Os polícias, por inerência das suas funções, vivem a um ritmo diário imprevisível (Clemente, 2010), uma vez que, reiteradamente, deparam-se com uma vasta panóplia de situações e desafios complexos. Neste sentido, assumindo o panorama a que são expostos, para além de serem sujeitos a vários riscos, é exigido muito de cada um, em diversos níveis, quer fisicamente ou psicologicamente. Face ao apresentado, considerando toda a atividade, esta profissão é caracterizada por ser stressante (Teixeira, 2012) e desgastante, tendo muitas vezes repercussões negativas, na saúde, ao nível profissional e familiar, tal como mencionado na extensa bibliografia relacionada com esta temática. O problema surge quando o polícia não consegue lidar com as consequências da exigência da sua atividade, as quais poderão evoluir para patologias, mesmo aplicando algumas estratégias de defesa.

Alinhado assim ao objetivo principal, que tem como intuito compreender de que forma a atividade policial, em áreas com diferentes características, repercute-se na vida quotidiana dos polícias que, diariamente, se encontram na linha da frente na resolução das situações, urge responder às seguintes perguntas de investigação:

- Como é que os polícias percecionam, avaliam e interpretam situações traumáticas/incidentes críticos?
- Qual o impacto da atividade policial nos polícias que trabalham *versus* não trabalham em Esquadras que incluem ZUS?
- Que mecanismos costumam mobilizar – ou têm ao dispor, ou gostariam de ter ao dispor – para lidar com tais repercussões?

Através da resposta a estas questões, procura-se recolher informação sobre aspetos fundamentais que permitam responder aos objetivos delineados. A par do objetivo geral, mencionado anteriormente, poder-se-á alcançar objetivos específicos como: apurar e perceber o impacto psicológico do trabalho policial; perceber como os polícias percecionam e interpretam as situações e suas repercussões na sua condição de saúde e na sua vida (familiar e profissional). Deste modo, se possível, poder-se-á desenhar linhas de apoio que possam funcionar como resposta eficaz, combatendo assim o agudizar de consequências graves como é o caso do suicídio, que na PSP, infelizmente, conhece um significativo número de casos.

Capítulo II – Método

1. Enquadramento Metodológico

Para conhecer determinada realidade é essencial que o “investigador seja capaz de conceber e de pôr em prática um dispositivo para elucidação do real, isto é, no seu sentido mais lato, [ajustar] um método de trabalho” (Quivy & Campenhoudt, 2017, p.17) que conduza a investigação, auxiliando assim a procura de resposta. Neste sentido, o método corresponde ao “conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo (...), traçando o caminho a ser seguido, detetando erros e auxiliando as decisões do cientista” (Marconi & Lakatos, 2003, p. 83).

Assim, para se alcançar os objetivos traçados é essencial esclarecer “quais os caminhos delineados, as técnicas de recolha e a forma do tratamento dos dados, a estrutura do guião da entrevista e os obstáculos epistemológicos que tiveram de ser ultrapassados, um conjunto de questões fundamentais que teceram o processo” (Poiares, 2013, p. 87) para concretização do presente estudo.

Tendo em conta dar seguimento aos objetivos propostos, o estudo, numa primeira fase tem um caráter descritivo, tendo sido realizadas várias pesquisas para coletar informações que possam contextualizar a nossa problemática de investigação, aprofundando, assim, o estado de arte relativamente ao tema em investigação. Numa segunda fase, para conhecer melhor a realidade existente e analisar em profundidade o impacto do trabalho policial nos polícias, optou-se por uma abordagem qualitativa. Esta permite “recolher e refletir sobretudo aspetos enraizados, menos imediatos, dos hábitos dos sujeitos, grupos ou comunidades em análise” (Santo, 2010, p. 25), permitindo, assim, obter uma informação rica através do registo de informações atinentes aos objetos em análise (Santo, 2010). Deste modo, poder-se-á retirar como vantagem deste tipo de investigação a realização de inferências, alcançando assim uma “compreensão rica e matizada de situações” (Ruquoy, 2005, p. 85) que poderão não só contribuir positivamente para os resultados da investigação (Bardin, 2011) como também para sugerir possíveis diretrizes de futuras pesquisas. De referir que se fez, então, um estudo exploratório e por isso não foram delineadas hipóteses, uma vez que se pretende, tal como refere Bardin (2011, p. 103), “ver o que há” acerca da realidade em estudo.

2. Caracterização do Território de Estudo

A área metropolitana de Lisboa é fortemente marcada por zonas com diferentes características, isto é, ZUS e não ZUS.

A Divisão da Amadora, pertencente ao concelho da Amadora, engloba um território marcado pela existência de várias ZUS. Este concelho é sobejamente referenciado pela sua comunidade multifacetada, de diferentes origens, e por isso de diferentes culturas, que vivem, em grande parte, em bairros.

A Divisão da Amadora é constituída pelas seguintes Esquadras de competência territorial: 60.^a Esquadra (Mina) (correspondente à sede de Divisão); 60.^a-A Esquadra (Casal de São Brás); 61.^a Esquadra (Reboleira); 63.^a Esquadra (Damaia); 64.^a Esquadra (Alfragide); 65.^a Esquadra (Brandoa); 67.^a Esquadra (Venda Nova). Para além destas, é constituída por três Esquadras de competência específica: a Esquadra de Trânsito da Amadora (ET) e a Esquadra de Investigação Criminal (EIC) da Amadora localizadas na freguesia das Águas Livres, e a Esquadra de Intervenção e Fiscalização Policial (EIFP) da Amadora situada na freguesia de Alfragide.

No que concerne às ZUS que fazem parte destas áreas são dignas de realce: a 60.^a Esquadra inclui o Bairro Casal da Boba, Bairro de Santa Filomena pertencentes à freguesia Mina de Água; 63.^a Esquadra inclui Estrada Militar-Damaia e Bairro Alto Cova da Moura pertencentes à freguesia Águas Livres; 64.^a Esquadra envolve o Bairro do Zambujal situado na freguesia de Alfragide; 65.^a Esquadra compreende o Bairro Casal da Mira pertencente à freguesia Encosta do Sol e 67.^a Esquadra abarca a Quinta da Lage, Casal do Silva e Bairro 6 de Maio, pertencentes à freguesia Falagueira-Venda Nova. Estas Esquadras são marcadas pela existência de ZUS, cada uma com o seu risco associado.

Em contraste, escolhemos a Divisão de Segurança a Transportes Públicos (DSTP), mais precisamente a Esquadra de Turismo, uma vez que atua em áreas que não incluem ZUS, constituindo áreas referenciadas pela afluência de estrangeiros, os quais se concentram em zonas turísticas.

A DSTP é uma Divisão de competência específica, que compreende várias subunidades, sendo que para o presente estudo é de salientar a Esquadra de Turismo de Lisboa cuja área de patrulhamento inclui as zonas habitualmente frequentadas pelos turistas, designados de pontos turísticos, como o Rossio, Baixa pombalina, Terreiro do Paço, Belém.

3. Participantes

A investigação tem como objetivo compreender o impacto da atividade policial nos polícias que lidam diariamente com as ocorrências policiais e, por isso, nada melhor que escolher elementos (da carreira de Chefes e Agentes) pertencentes às esquadras que incluem ou não ZUS, a fim de se verificar semelhanças e diferenças em ambos os grupos.

É nesta perspectiva que estes profissionais foram escolhidos para partilhar os seus testemunhos e perspetivas individuais sobre as experiências vivenciadas, exprimindo, assim, “as suas perceções de um acontecimento ou de uma situação, as suas interpretações ou as suas experiências” (Quivy & Campenhoudt, 2017, p. 260). Como correspondem ao “público a que o estudo diz diretamente respeito” (Quivy e Campenhoudt, 2017, p.91) tornam-se os detentores de conhecimentos acerca da temática em causa, o que auxiliará na concretização dos objetivos.

Assim, de forma voluntária, contribuíram com a experiência individual, para o presente estudo, 24 Agentes e quatro Agentes Principais. Estes participantes são afetos ao Comando Metropolitano de Lisboa (COMETLIS), sendo que cinco polícias pertencem à Esquadra do Turismo, e os restantes 23 às seguintes Esquadras da Divisão da Amadora: 60ª Esquadra (Casal São Brás); 63ª Esquadra (Damaia); 64ª Esquadra (Alfragide); 65ª Esquadra (Brandoa); 67ª Esquadra (Venda Nova), EIFP e EIC.

No que concerne à caracterização (cf. Anexo 2, Tabela 3), os 28 participantes são do género masculino com idades compreendidas entre 24 e 45 anos de idade.

4. Corpus

O *corpus* é o “conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (Bardin, 2011, p. 96).

Para a constituição do *corpus* é preciso ter em conta as seguintes regras: à exaustividade, não deixando de parte nenhum elemento; a representatividade no qual a amostra deve atender ao universo de estudo; à homogeneidade, no qual se deve escolher os documentos consoante a utilização dos mesmos critérios, permitindo maior uniformidade; e por último, a pertinência que diz respeito à adequação do corpus aos objetivos delineados (Bardin, 2011).

O *corpus* do presente estudo é constituído por 28 entrevistas realizadas a polícias, que foram transcritas na íntegra para depois serem analisadas.

5. Instrumentos

5.1. Instrumento de recolha de dados.

Tendo em vista a recolha de dados foram realizadas as entrevistas pois “pressupõem uma interação [através de uma conversa] entre o entrevistado e o investigador, possibilitando (...) a obtenção de informação que nunca seria conseguida através de um questionário” (Coutinho, 2018, p. 141). Poderemos, assim, recolher informação rica em diversidade e significado, e perceber se existem diferenças ou não nos indivíduos que trabalham ou não em esquadras que abarcam ZUS. Isto permitirá ao “investigador retirar das entrevistas informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados” (Quivy & Campenhoudt, 2017, p. 260), o que, para o estudo, é uma mais-valia.

As entrevistas correspondem a fontes primárias de obtenção de dados, já que através do “contacto direto entre o investigador e os seus interlocutores” (Quivy & Campenhoudt, 2017, p. 260) recolhe-se informação necessária e concreta (Sarmiento, 2013). Assim, optou-se pela realização de entrevistas, classificadas quanto à estruturação de semiestruturadas (Sarmiento, 2013), conduzidas de forma semi-diretiva (classificação relativa à diretividade), nas quais “o investigador dispõe de uma série de perguntas-guias, relativamente abertas a propósito das quais é imperativo receber uma informação da parte do entrevistado” (Quivy & Campenhoudt, 2017, p. 261).

Neste sentido, quanto ao tipo de entrevista realizou-se a entrevista exploratória, que como o nome indica explora o objeto de estudo tendo por base pessoas especialistas no assunto (Sarmiento, 2013).

Nessa senda, torna-se premente realçar que a “situação de entrevista põe em jogo numerosas variáveis que influem no conteúdo do que é dito” (Ruquoy, 2005, p.115). Assim, aquando do momento da realização da entrevista, é imprescindível atender a um conjunto de aspetos de forma a obter uma informação “fiável, completa e adequada” (Ruquoy, 2005, p. 116). Neste sentido, as entrevistas foram realizadas num ambiente informal, agradável, crucial e descontraído para o bom desenrolar da mesma, permitindo aos entrevistados responder abertamente.

Assim, tendo em conta as questões de investigação apresentadas o guião de entrevista utilizado conteve apenas uma questão (cf. Anexo 3), a partir da qual se desenrolou a conversa

com cada entrevistado.

5.2. Instrumento de análise de dados.

As entrevistas, após serem transcritas na íntegra, foram sujeitas à análise de conteúdo, que corresponde a um “conjunto de técnicas de análise das comunicações” (Bardin, 2011), sendo “um dos mais importantes métodos de investigação em ciências sociais” (Pais, 2004, p. 248), constituindo por isso uma das técnicas mais utilizadas na investigação empírica (Vala, 1987).

A análise de conteúdo é “uma técnica que visa a sistematização de informação, de acordo com a aplicação de processos de codificação, categorização e inferência permitindo um alcance analítico de natureza quantitativa e/ou inferencial, consoante os objetivos e técnicas de análise” (Santo, 2010, p. 66), ou seja, permite categorizar informação, organizando assim os “dados brutos da entrevista” (Sarmiento, 2010, p. 53). Deste modo, transforma a informação recolhida “num material mais elaborado, mais complexo e ao mesmo tempo mais sintético” (Quivy & Campenhoudt, 2018, p. 324).

Neste sentido, é premente constatar a importância deste instrumento ao permitir “conhecer aquilo que está por trás das palavras” (Bardin, 2011, p. 44), descortinando “objetos e fenómenos que, em alguma parte, não são diretamente observáveis” (Pais, 2004, p. 250). Isto significa que este instrumento permite identificar, nas respostas, diversas características do texto, procedendo à sua “sistematização ou no encontrar de tendências, intenções, conteúdos manifestos ou não manifestos, regularidades, singularidade da comunicação” (Santo, 2010, p. 69). Por isso mesmo, a análise de conteúdo permite a verificação da “ocorrência de (...) temas considerados «chave» que possibilitem uma comparação posterior” (Coutinho, 2018, p. 217). Possibilita um tratamento de “forma metódica [de] informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e complexidade” (Quivy & Campenhoudt, 2017, p. 324).

Deste modo, após a realização das entrevistas, e tendo em consideração as três fases da análise de conteúdo, definidas por Bardin (2011), teve-se, primeiramente, em conta a primeira fase, a da pré-análise.

Inicialmente, esta fase envolveu a designada “leitura flutuante” (Bardin, 2011, p. 96), correspondente a um contacto com os documentos a serem submetidos à análise, destacando-se indícios e particularidades, considerando os objetivos que propomos concretizar bem como a construção de indicadores (Bardin, 2011).

Concluída a primeira fase, surge a fase da exploração do material que compreende “operações de codificação” (Bardin, 2011, p. 101), sendo este processo de codificação correspondente a uma “transformação efetuada segundo regras precisas dos dados brutos do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão, suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto” (Bardin, 2011, p. 103). Assim, as unidades de registo representam uma “unidade de significação a codificar e corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade base, visando a categorização e a contagem frequencial” (Bardin, 2011, p. 104).

No que concerne ao “instrumento de codificação o que está em jogo são as categorias de análise” (Pais, 2004, p. 251), sendo que estas não devem ser ambíguas, a fim de permitirem classificar todas as unidades de registo, garantindo assim a fiabilidade (Ghiglione & Matalon, 2001).

A codificação, ou categorização, corresponde a uma “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o género (analogia), com os critérios previamente definidos” (Bardin, 2011, p. 117), o que permite “reduzir a complexidade do meio ambiente, estabilizá-lo, identificá-lo, ordená-lo ou atribuir-lhe sentido” (Vala, 1987, p.110). Assim, são definidas categorias e subcategorias, que constituem as ferramentas fundamentais de um analista (Vala, 1987). Cada uma é apresentada através de um “termo-chave [isto é, por um título] que indica a significação central do conceito que se quer apreender, e de outros indicadores que descrevem o campo semântico do conceito” (Vala, 1987, p.111). Isto leva a que cada unidade de registo pertença a uma categoria, e para isso deverá remeter para um dos indicadores dessa mesma categoria (Vala, 1987).

No processo de construção das categorias, pode ser utilizado um procedimento fechado, no qual existe um quadro teórico pré-estabelecido que permite definir as categorias de análise a serem usadas (Ghiglione & Matalon, 2001), como também o procedimento abertos ou exploratório em que não existe um quadro categorial prévio, sendo que as categorias são definidas posteriormente, derivando da análise do *corpus* (Pais, 2004). No presente estudo, o procedimento utilizado foi o da junção destes dois procedimentos, o designado procedimento misto, o qual emergiu não só de categorias definidas tendo em consideração o enquadramento teórico, como também de novas categorias que surgiram tendo por base o *corpus* da presente

investigação (Pais, 2004).

As categorias devem assegurar o cumprimento do critério de exaustividade, no qual todas as unidades de registo têm de pertencer às categorias da grelha categorial, para além do critério da exclusividade, no qual cada unidade de registo só pode ser codificada unicamente numa categoria (Pais, 2004).

Por fim, a última fase, corresponde à fase do tratamento dos dados, da inferência e da interpretação dos resultados que permitem obter resultados emergentes da análise (Bardin, 2011; Santo, 2010).

E, para que os dados sejam tratados e interpretados a fim de se obterem resultados “significativos e válidos” (Bardin, 2011, p. 127) relativos a “conhecimento de objetos e fenómenos que, em alguma parte, não são diretamente observáveis” (Pais, 2004, p.250), a análise de conteúdo deve atender a critérios de fiabilidade e validade (Ghiglione & Matalon, 2001). A fiabilidade encontra-se “ligada ao processo de codificação e, por consequência, ao codificador e ao instrumento de codificação de que ele dispõe” (Ghiglione & Matalon, 2001, p.195), sendo garantida através do plano inter-codificador (analistas diferentes analisam o mesmo texto e obtêm os mesmos resultados) e intra-codificador (o *corpus* deve ser codificado de igual modo em diferentes momentos) (Ghiglione & Matalon, 2001; Pais, 2004). Para além disso, é necessário considerar o critério da validade, o qual está presente em todas as fases da análise de conteúdo “desde a constituição do *corpus* à escolha das unidades de análise e ao sistema de quantificação” (Vala, 1987, p. 116), garantindo uma adequação dos objetivos aos fins sem qualquer deturpação (Ghiglione & Matalon, 2001), permitindo, assim, uma “qualidade dos resultados de investigação que levam a que estes sejam aceites como factos incontestáveis” (Krippendorff, 1980, p. 155).

Assim, após a análise, o investigador deve “propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos” (Bardin, 2011, p.101). A inferência é um recurso imprescindível na análise de conteúdo, “cuja ilação traduzem uma aceção analítica que permite um alcance de resultados basilar à compreensão ampla dos conteúdos e da comunicação em geral” (Santo, 2010, p. 92), e “com vista à aceção de significados latentes e profundos não acessíveis em análises, normalmente de ordem quantitativa” (Santo, 2010, p. 92). Assim, tendo por base todos os critérios que garantam uma investigação válida, é possível a realização de inferências válidas (Bardin, 2011). Tal como refere Pais (2004, p. 251) “se uma investigação é

válida, então, temos que levar a sério os seus resultados para a construção de teorias”.

6. Procedimento

Com o objetivo de abordar diretamente os participantes, desencadearam-se os devidos procedimentos para os poder entrevistar, sendo primeiramente solicitada autorização à Direção Nacional da PSP (cf. Anexo 4) tendo sido aceite em despacho (cf. Anexo 5). Iniciou-se então o processo conducente à sua concretização. Para tal, os Comandantes das Esquadras elencadas anteriormente foram contactados, sendo que lhes foi solicitado o envio de um *email* a todo o efetivo, no qual constava os objetivos da investigação em curso e os procedimentos da entrevista. De forma a garantir o anonimato da colaboração no estudo, os interessados respondiam diretamente ao entrevistador.

Destarte, para a realização de entrevistas foi assegurado o contacto pessoal a fim de permitir uma maior proximidade por parte do entrevistador, sendo que este contacto foi realizado não só por videoconferência, através da aplicação *Zoom Meetings*, como também presencialmente nas Esquadras dos respetivos participantes voluntários.

Com os polícias que se voluntariaram para participar no estudo, foram estabelecidos contactos a fim de os elucidar, previamente, sobre os objetivos da investigação e dos trâmites da entrevista, para além de se realizar o agendamento da entrevista, consoante a disponibilidade dos mesmos. Neste sentido, foi apresentado a cada participante, para assinatura, um termo de consentimento informado (cf. Anexo 6).

Aquando da entrevista, primeiramente os polícias foram lembrados novamente do teor do estudo e garantido o anonimato e confidencialidade dos dados. Esta clarificação do anonimato procura evitar o condicionamento das respostas dos entrevistados, e enviesamentos. Além disso, foi proporcionado um ambiente favorável que permitisse responder tranquilamente e abertamente às questões, sem qualquer tipo de constrangimento. Contudo, ao longo das entrevistas foram surgindo outras questões pertinentes tendo em vista aprofundar certas temáticas e certos raciocínios, aquando de respostas incompletas/obscuras por parte dos entrevistados (Ruquoy, 2005).

Após a transcrição *ipsis litteris* das entrevistas, que corresponde ao *corpus* que foi submetido à análise de conteúdo, e tendo por base “a problemática teórica e das características concretas dos materiais em análise” (Vala, 1987, p. 112), construiu-se um quadro categorial (cf.

Anexo 7) com nove categorias e 23 subcategorias, que permitiu a codificação de todas as unidades de registo das entrevistas, tendo sempre presente os critérios de exaustividade e exclusividade (Bardin, 2011; Pais, 2004). De referir que para garantir a fiabilidade inter-codificador, recorreu-se a um juiz independente experiente em análise de conteúdo, que assegurou que os critérios de fiabilidade e validade fossem garantidos.

No que respeita à grelha categorial, esta foi construída tendo por base a análise da literatura (as primeiras cinco categorias: A, B, C, D, E) e a análise do *corpus* (categorias F, G, H e I), tendo sempre em mente as questões de investigação. Assim, a grelha categorial é constituída pelas seguintes categorias: categoria A - causas/origem dos impactos, segundo Gonçalves (2011); categoria B - consequências psicológicas, estudadas por College of Policing (2018), Hesketh & Tehrani (2018) e Serra et al., (2015); categoria C - consequências físicas e categoria D - consequências comportamentais, estudadas por Young et al., (2001); categoria E - estratégias de defesa referidas por Can & Hendy (2014); categoria F – principais desafios; categoria G – ocorrências policiais; categoria H – apoio aos polícias e categoria I – formação. Estas categorias, por sua vez, subdividem-se em subcategorias, sendo todas estas descritas conforme o Anexo 8.

Uma vez construída a grelha categorial, realizou-se a análise de conteúdo, que permitiu apresentar, tratar e interpretar os resultados, com vista a obter uma discussão correspondente e coerente, aos objetivos delineados no presente estudo.

Capítulo III - Apresentação e Discussão de Resultados

Após a categorização das entrevistas transcritas, tendo em conta a grelha categorial, chegou-se a um total de 1924 unidades de registo (u.r.), as quais são apresentadas e analisadas em percentagens.

Os resultados são, pois, discutidos, relativamente a cada um dos grupos (ZUS e não ZUS), do geral para o particular, isto é, atravessando primeiramente as categorias, depois as subcategorias e por fim os indicadores, fazendo uso de exemplos de u.r. que se mostrem pertinentes a fim de melhor ilustração. Por fim, analisar-se-ão as diferenças entre os grupos, sendo que os entrevistados que pertencem a áreas que incluem ZUS, serão designados pelo acrónimo “ZUS”, enquanto os entrevistados que trabalham em áreas que não abarcam ZUS, serão denominados de “Não ZUS”, para facilitar a interpretação e compreensão.

Analisemos, primeiramente, os resultados da distribuição das u.r. pelas categorias, no grupo das “ZUS”, conforme podemos verificar na Figura 1.

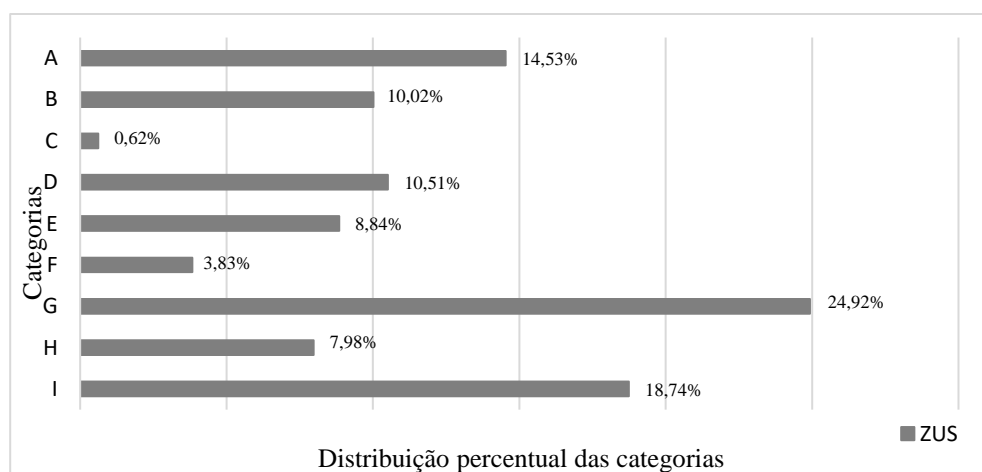


Figura 1. Distribuição percentual das u.r. pelas categorias no grupo das “ZUS”.

Assim, os “ZUS” centraram o seu discurso em torno da descrição das ocorrências policiais (categoria G), da formação recebida (categoria I), bem como à volta dos stressores que causam ou estão na origem dos impactos sentidos na decorrência do exercício da atividade policial (categoria A). De seguida, mencionam informação relativa às consequências comportamentais (categoria D), bem como às consequências psicológicas (categoria B) da atividade policial. Cerca de oito em cada 10 unidades de registo (78,72%) remetem para estes conteúdos, o que diz bem da sua importância para os polícias “ZUS”. Em termos residuais, os

entrevistados das ZUS referem a forma como mitigam as consequências sentidas na decorrência da sua atividade profissional, nomeadamente utilizando estratégias de defesa (estratégias E), a forma como são apoiados (categoria H), os principais desafios que enfrentam (categoria F), e por fim, as consequências físicas sentidas (categoria C).

Esmiuçando a análise vejamos as subcategorias por este grupo mencionadas (cf. Figura 2).

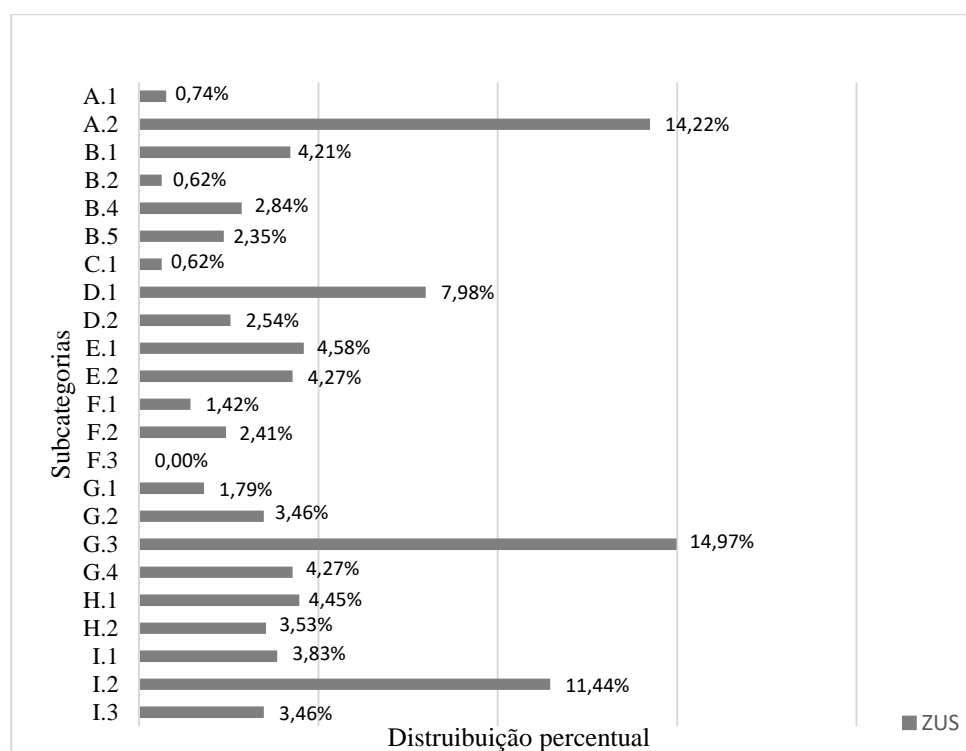


Figura 2. Distribuição percentual das u.r. pelas subcategorias no grupo das “ZUS”.

É de evidenciar as menções referentes às ações/reações *in loco* (subcategoria G.3) que os policiais têm nas ocorrências, seguidas das que aludem às causas/origem dos impactos, mas ao nível do conteúdo do trabalho (subcategoria A.2), bem como à existência de lacunas na formação (subcategoria I.2). Ainda assim, são trazidas para debate as consequências comportamentais (subcategoria D.1), as estratégias de defesa individuais (subcategoria E.1) e o apoio recebido dos supervisores/superiores hierárquicos (subcategoria H.1).

Surge, assim, como informação mais prevalente a descrição das ações/reações *in loco* (subcategoria G.3). Assim, segundo este grupo das “ZUS”, as ocorrências são resolvidas, sendo que para isso a atenção é direcionada para as pessoas envolvidas, sem descuidar o meio envolvente (e.g., “a gente ouve a senhora ou o senhor, tomamos nota, extramente importante o

papel e a caneta, tomamos nota, mas por norma, a gente tem de estar sempre olhar ao ambiente que nos rodeia” [E03]). Ainda é de destacar que as ocorrências nestas áreas são marcadas pela necessidade de mobilização adicional de recursos para o local das situações (e.g., “E, sendo uma ZUS, por norma o carro patrulha quando vai a uma ocorrência, desloca-se acompanhado de uma outra viatura polícia, porque está assim estipulado” [E04]). Além disso, para a resolução de boa parte das ocorrências há a necessidade de utilização de meios coercivos (e.g., “Teve que ser usada bastante força” [E02]). Os policiais das “ZUS” demonstram opiniões repartidas no que concerne ao modo como são influenciados pelo local, sendo que uns afirmam que as suas ações e reações, são influenciadas pelas características do local (e.g., “A minha reação da ocorrência depende da situação, umas vezes vai se para um sítio da ocorrência e vai-se de pé atrás e com mais cuidado, e noutras vai se mais à vontade” [E14]) ao contrário de outros, que realçam que continuam a ter as mesmas ações e reações independentemente do local onde de se encontrem (e.g., “[nós vamos à ocorrência e tentámos lidar] nunca pelo local onde estamos” [E06]).

Surge, seguidamente, a informação relativa aos impactos (subcategoria A.2), sobretudo respeitante ao conteúdo do trabalho. Descendo às u.r. e aos indicadores, verificamos que os entrevistados que trabalham em ZUS destacam as exigências do trabalho policial a que estão, por regra, sujeitos (e.g., “Mas por outro lado, também há situações extremas” [E09]), bem como a imprevisibilidade (e.g., “Pode ser o mesmo tipo de ocorrência, mas são completamente diferentes, não há uma igual” [E07]) que os obriga a adaptarem-se rapidamente às situações, tendo de responder de forma célere independentemente do tipo da ocorrência.

Também de forma evidente, estes policiais frisam as lacunas existentes na formação institucional (subcategoria I.2), evidenciando abertamente que estas acabam por fazer parte das dificuldades que sentem, quando projetadas para o trabalho. Referem a necessidade de melhorias na formação da Escola Prática de Polícia (EPP) (e.g., “Até já comentei com vários colegas que eu acho que o curso da EPP deveria ser reformulado completamente” [E06]), salientado que deveria haver melhorias ao nível da qualidade da formação ministrada, por exemplo, a parte prática deveria ser mais aproximada da realidade (e.g., “mas depois vão dar sempre ao mesmo, é preciso é prática” [E10]). Além disso, referem que as melhorias deveriam ser espelhadas também ao nível da quantidade de formações disponibilizadas após o curso da EPP (e.g., “Mas mensalmente, ou trimestralmente acho que devíamos receber mais formação sim” [E02]), aludindo ainda à necessidade que sentem de mais formações especializadas tendo

em conta as funções que desempenham, de modo a melhorar a sua resposta no contexto específico em que se inserem. Por exemplo, sublinham o interesse em fazer formação relativa a intervenções/entradas/posicionamento em bairros (e.g., “Nós passamos a vida basicamente dentro de bairros. Eu posso-lhe dizer que é seis dias o turno, se calhar todos os dias entro num bairro, ou é no Casal da Mira, que não é na nossa área, ou é no Casal do Silva, ou é Quinta da Lage, ou seja, se calhar a formação deveria ser um bocadinho mais específica” [E19]).

No que respeita às consequências comportamentais (subcategoria D.1) os policiais sublinham as alterações verificadas nas características de personalidade. Referem a desconfiança que vão sentindo relativamente aos cidadãos com que se deparam diariamente (e.g., “Aqui, a maior parte das pessoas que abordo 90% ninguém te diz a verdade. Por isso, é que às vezes vais a uma ocorrência e já estás mais de pé atrás, desconfiado” [E05]), para além de se tornarem mais assertivos (e.g., “E a nossa interação com o próximo, com quem nos aparecesse é totalmente diferente. Temos uma maneira, não digo mais agressiva, mas somos muito mais assertivos porque a nossa zona obriga-nos a isso” [E10]), mais agressivos (em função das intervenções mais duras que, por vezes, têm que fazer; e.g., “mais agressivos na forma de falar” [E02]), e ponderados.

Façamos, aqui, um ponto de situação: os conteúdos até agora mencionados representam quase metade do discurso dos policiais “ZUS” (48,61%), ficando a nota que constituem, de facto, preocupação para eles.

Tendo em vista mitigar as consequências despoletadas nestes profissionais é de frisar as estratégias de defesa individuais a que recorrem (subcategoria E.1) e que contribuem para garantir o equilíbrio entre o trabalho e as várias esferas da vida privada. Isto demonstra a grande importância que os policiais, destas áreas críticas, dão a estes mecanismos tendo em vista ultrapassar os desafios e situações a que são expostos. Foi possível verificar que o discurso foi justamente direcionado para a necessidade de separar a vida pessoal da profissional (e.g., “Tenho um pacto em casa, que é: não se fala do trabalho” [E10]), embora isso nem sempre seja conseguido (e.g., “Levo para casa como é óbvio” [E09]). Assumiram ainda a importância da existência de um bom apoio familiar, essencial para o bem-estar. A família constitui, assim, uma base fundamental de suporte psicológico e emocional, para além de auxiliar na resolução de problemas (e.g., “Quando há algum problema tenho a família que me apoia e me ajuda a resolver os problemas” [E14]). Surgem ainda em destaque, nas estratégias de defesa, menções ao

evitamento na abordagem de determinados assuntos, recorrendo para isso à prática de atividades lúdicas durante o tempo livre, os *hobbies* (e.g., “ E, depois, é a distração através dos nossos hobbies” [E02]), para além da busca de um refúgio através do consumo de álcool, tabaco e café (e.g., “A situação é que, depois, às vezes, muito deles é o tabaco” [E03]), sendo esta última estratégia, tal como mencionado por Can e Hendy (2014) uma estratégia que ajuda temporariamente, mas que a longo prazo pode passar a ser uma fonte de problemas e conflitos.

O apoio dos supervisores/superiores hierárquicos (subcategoria H.1), é também referido pelos policiais das ZUS. Verifica-se que o discurso é centrado na ausência deste apoio, que consideram dever existir (e.g., “não é mandar-nos ao gabinete de psicologia. É mesmo parte das chefias devia haver preocupação” [E10]). Quando o apoio existe acaba por ocorrer a ventilação de problemas (e.g., “à exceção de um comandante ou outro que me perguntou: Está tudo bem? As melhoras” [E14]). Alguns entrevistados mencionaram também o acompanhamento que é feito das tarefas por parte de alguns superiores hierárquicos, (e.g., “Vai muito de quem está a chefiar já tive um grande comandante nesta esquadra [...] que ele se preocupava muito com os homens dele quer na esquadra quer no terreno” [E18]).

No que diz respeito aos principais desafios, mais precisamente à subcategoria relativa aos tipos de situações (subcategoria F.2) que constituem desafios enfrentados diariamente pelos policiais, e que marcam cada um, de salientar situações que envolvem mortes violentas, violência doméstica, o uso de armas pelos suspeitos, e por sua vez, a utilização dos meios coercivos (e.g., arma de fogo) por parte dos profissionais, para além das vidas que salvam e das perseguições. Em relação às vítimas (subcategoria F.1) foi evidenciado que o principal desafio é lidar com situações que envolvem não só crianças (e.g., “Agora há ocorrências e ocorrências que nos marcam, principalmente a mim com crianças” [E07]) como também vítimas emocionalmente vulneráveis (e.g., “sabemos do conhecimento de causa, e que aquela senhora foi vítima de roubo ou de furto e mostrar todo o apoio, dentro das nossas possibilidades, que também não podemos estar em todo o lado” [E03]).

Centremos, agora, a atenção no grupo “Não ZUS” e observemos a figura 3.

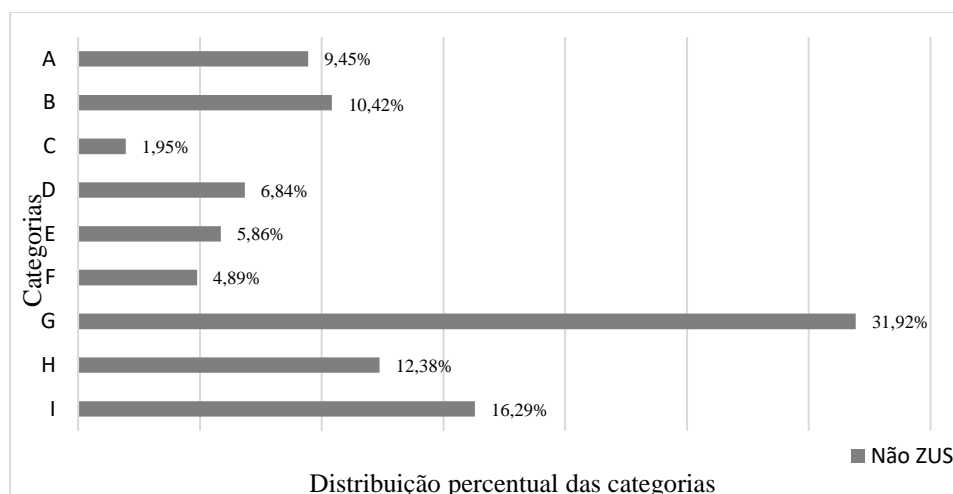


Figura 3. Distribuição percentual das u.r. pelas categorias no grupo das “Não ZUS”.

Pode dizer-se que os policiais “Não ZUS” focam o seu discurso na descrição das ocorrências policiais (categoria G), sendo também prevalentes conteúdos como a formação recebida (categoria I), o apoio que recebem (categoria H) e as consequências psicológicas (categoria B) do trabalho policial. De seguida, menos referidas são as fontes *stress* que causam impactos (categoria A). Oito em cada 10 unidades de registo codificadas remetem para a informação elencada. As consequências comportamentais (categoria D) dos impactos do trabalho, as estratégias de defesa utilizadas no combate às fontes de *stress* (categoria E), as situações marcantes (categoria F), bem como as consequências físicas sentidas (categoria C), apesar de pouco representativa, é informação que também surge no discurso dos policiais “Não ZUS”.

Observe-se, agora, a figura 4 correspondente às subcategorias do grupo em análise.

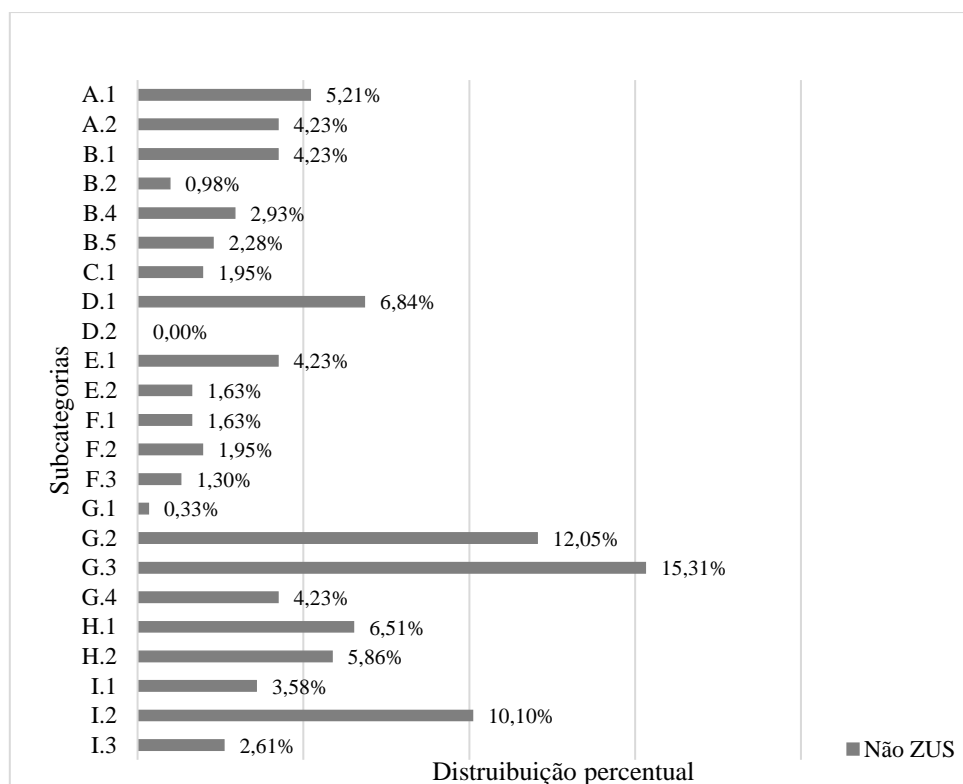


Figura 4. Distribuição percentual das u.r. pelas subcategorias no grupo das “Não ZUS”.

No que é relativo às ocorrências policiais, assiste-se, a um destaque discursivo relativamente às ações/reações *in loco* (subcategoria G.3). Os entrevistados das “Não ZUS” tendem a dirigir a atenção às pessoas envolvidas nas situações, sem se preocuparem com o meio envolvente das mesmas (e.g., “Aqui, o pessoal foca-se muito na ocorrência, faz aquele, como é que eles chamam? Efeito túnel e ficam ali” [E24]).

Relativamente à caracterização das ocorrências nestas áreas (subcategoria G.2) são em, em grande medida, caracterizadas pela simplicidade de resolução, e pela quase (ou até mesmo) ausência de violência (e.g., “violenta nunca tive, e nunca tive ninguém a tentar-me bater, nem nada. Nunca, isso nunca aconteceu” [E24]), o que leva a que não seja necessário a mobilização de mais meios.

De seguida, aludem para a necessidade de melhorias na formação, já que parecem existir bastantes lacunas na formação institucional (subcategoria I.2). Impera a opinião de que deveria haver melhorias nas formações após o curso da EPP, sendo também essencial existirem formações direcionadas para o tipo de situações que abordam. Isto significa que, como lidam constantemente com turistas, é notório a necessidade de formações especializadas, tais como

curso de línguas para melhor conseguir comunicar com o(s) estrangeiro(s) que os visitam (e.g., “Deveria haver especialmente [...] uma formação de línguas” [E25]), já que são inexistentes (“também não há nenhum curso que nos ajude, permita trabalhar com turistas” [E25]). Por conseguinte, estes policiais também referem a necessidade de melhorias nas formações ministradas na EPP, as quais não os deixam preparados para as funções nestas áreas (“para aqui para o turismo não [vim preparado]” [E25]).

Foi também considerado no discurso deste grupo, ainda que de forma menos manifesta, as reações comportamentais (subcategoria D.1) sentidas resultantes da atividade profissional, sendo de destacar o facto de virem a ser mais ponderados e a impressão de alteração das características de personalidade (e.g., “uma pessoa muda e entranha-se” [E28]).

Outra das temáticas visadas pelos entrevistados das “Não ZUS” prende-se com o apoio que recebem, quer por parte dos supervisores/superiores hierárquicos (subcategoria H.1) quer por parte dos psicólogos (subcategoria H.2). É possível verificar, no discurso, a ausência do apoio por parte dos supervisores/superiores hierárquicos. Quando existente, ocorrem conversas sobre as situações mais impactantes o que ajuda a reduzir determinados sintomas (e.g., “chefes acho que dentro da esquadra temos bastante apoio” [E21]). É ainda de realçar que alguns superiores acompanham os seus homens em algumas tarefas, o que demonstra preocupação e apreço pelo trabalho destes (e.g., “Foi meu Comandante de Esquadra, mais humanos que podia ter. Chegou a ir a tribunal numa situação de agressão, ele foi minha testemunha em tribunal” [E27]). Relativamente ao apoio recebido pelos psicólogos, é mencionada a falta de avaliações psicológicas. Contudo, é interessante referir o facto de alguns entrevistados destas áreas serem apoiados pelos serviços de psicologia da instituição (e.g., “também tive apoio do centro de psicologia que me ligaram, até nem fazia ideia que tínhamos esse apoio” [E28]).

Tendo em conta uma análise mais profunda dos resultados, verificámos que existem diferenças e semelhanças ao nível das subcategorias, tendo em conta os dois grupos em estudo.

No que diz respeito, ao conteúdo do trabalho (subcategoria A.2), enquanto que os “ZUS” salientaram que uma das causas/origem dos impactos corresponde à rotina das ocorrências complexas que têm nestas áreas e que a nível de burocracia os leva a despender mais horas no trabalho, acabando por ser algo habitual (e.g., “fica-se até mais tarde e faz-se e o pessoal sai e fica mais um bocado. Depois chega aquela altura em que é tudo o mesmo, e se vai fazendo o serviço normal.” [E14]). No polo inverso, nos “Não ZUS” este fator não é evidenciado, sendo

que a simplicidade das ocorrências, leva a que estas sejam resolvidas no local (“ocorrências que ficam resolvidas no local, coisas relativamente simples” [E24]).

No que respeita à caracterização da situação *in loco* (subcategoria G.2), o grupo das “Não ZUS” salientou, com bastante frequência, a simplicidade de resolução das ocorrências para além da ausência de violência. O grupo das ZUS mencionou as ocorrências violentas com que se deparam e o grau de complexidade.

No que respeita às estratégias individuais de defesa (subcategoria E.1), estas são mais destacadas pelo grupo das “ZUS”. Este grupo sente mais a necessidade de adotar estratégias de defesa com o intuito de minimizar as consequências, e para isso sublinham a necessidade de separar a vida pessoal da profissional. Ao invés o grupo das “Não ZUS”, embora também utilize as estratégias, mas em menor peso, evidenciam não ser necessário a utilização de estratégias de defesa (e.g., “Já não tenho mecanismos de defesa” [E27]).

Relativamente à subcategoria correspondente ao apoio recebido por parte dos supervisores/superiores hierárquicos (subcategoria H.2), é de mencionar que o grupo das “ZUS” demonstra a preocupação sentida devido ao insuficiente ou até mesmo inexistente apoio psicológico, (e.g., “Antigamente fazia-se uma avaliação com um psicólogo social na UEP, agora não sei se continuam a fazer ou não.” [E07]). Assim, deveria haver melhorias neste serviço, através, por exemplo, da frequente avaliação psicológica aos policiais (e.g., “Acho que devia haver um bocadinho apoio nesse sentido porque eu em 10 anos que tenho de polícia fui 2 vezes ao gabinete de psicologia” [E02]).

A nível de semelhanças, em ambos os grupos não foram expressos sintomas de *burnout* (subcategoria B.3) e de trauma secundário (subcategoria B.6), contrariamente ao que é referido na literatura.

Capítulo IV - Conclusão

A atividade policial é stressante e implica grande desgaste físico e psicológico, pois, diariamente, são vários os incidentes críticos que surgem, de carácter imprevisível e incontrolável em ZUS ou não, que colocam em risco a vida e a integridade física dos polícias. São estas situações que desencadeiam elevados níveis de *stress* no processo de tomada de decisão, fazendo com que esta profissão não deva ser encarada como uma mera atividade, mas, sim, como um trabalho que exige grande esforço a todos os níveis, que não raramente comporta consequências negativas para a saúde física e psíquica daqueles que a exercem, sobretudo pela propensão em desenvolver *stress* pós-traumático, ansiedade, depressão, *burnout* e fadiga por compaixão. Estas vicissitudes afetam, pois, a qualidade de vida e bem-estar dos profissionais de Polícia e, porventura, a dos que os rodeiam.

Foi nesse cenário que se desenvolveu o presente estudo, no qual se procurou compreender qual o impacto da atividade policial, nos elementos policiais que laboram em “ZUS” e “Não ZUS”, procurando-se perceber como cada grupo percebe as ocorrências e como ambos lidam com as consequências resultantes dos vários impactos da atividade profissional.

Numa apreciação quanto ao nível da percepção, avaliação e interpretação das situações traumáticas/incidentes críticos, registaram-se diferenças. Foi possível apurar que os elementos das “ZUS” realizam uma preparação mental para a animosidade que enfrentam diariamente, prevendo possíveis cenários e antecipando os recursos necessários para os resolver. Por outro lado, os elementos das “Não ZUS” apenas evidenciaram a capacidade de anteciparem cenários, não apresentando uma prévia preparação mental. Tal facto demonstra também que as áreas onde ambos os grupos atuam, apresentam ocorrências de tipo diferente, com exigências diferentes.

Genericamente, em ambos os grupos, verificaram-se várias fontes de *stress*, relativas à própria profissão e, que desenvolvem diversas reações.

No que respeita às reações do foro psicológico, são evidenciadas em ambos os grupos sintomas que aumentam a possibilidade de desenvolvimento da ansiedade, depressão, fadiga por compaixão e trauma primário. Contrariamente ao esperado, o grupo das “Não ZUS” apresentou um maior peso deste tipo de sintomas, apesar de lidar com ocorrências de maior facilidade de resolução. Face ao exposto, acreditamos que uma das explicações que esclarece este facto se prende, não só com os impactos oriundos das ocorrências, mas também com os

choques provocados pelo contexto e conteúdo do trabalho, nomeadamente, a distância geográfica entre o local de trabalho e local de residência, a exigência das tarefas e os riscos que lhe estão acometidos, que, conseqüentemente, se podem constituir como preditores dos níveis de *stress* nos profissionais de Polícia. E, de facto, a corroborar esta explicação, verificamos que este grupo sublinhou, com grande realce, os stressores oriundos do contexto do trabalho.

Quanto às conseqüências físicas, a análise de dados feita permitiu verificar que o grupo da “Não ZUS” não revela este tipo de reações, ao invés do que trabalha nas “ZUS”, no qual vários dos seus elementos afirmam sentirem tremores e taquicardia, em situações onde existe um clima de tensão.

Por fim, no que concerne às conseqüências comportamentais, ambos os grupos percecionaram alterações de comportamento (e.g., alteração das características de personalidade, ponderação, desconfiança), como resultado da atividade policial. Entre elas, o grupo das “ZUS” destaca a indiferença emocional desenvolvida, perante o acumular de ocorrências violentas, ao contrário do grupo da “Não ZUS” que, pelo facto de não vivenciarem esse tipo de ocorrências, não mencionaram este aspeto.

Identificadas as conseqüências que se desenvolvem como resultado da atividade policial, centremo-nos no momento posterior à própria atividade, isto é, à intervenção, mas sem descurar a necessidade de prevenção.

Considerando todas as fontes de *stress* e impactos, ambos os grupos de entrevistados (apesar do maior peso no grupo das “ZUS”) não omitiram a necessidade de utilizarem estratégias de defesa, que lhes permitiram moderar os impactos dos acontecimentos vivenciados, de maneira a não desenvolverem conseqüências negativas ou, caso se encontrassem já nessa situação, a impedir que as mesmas se agravassem. A este respeito, ambos os grupos comprovaram a utilização destas estratégias, alertando para a importância do apoio familiar e a necessidade de separação da vida pessoal da profissional, destacando-se o uso de algumas estratégias não saudáveis, como são os casos do consumo de álcool, tabaco e café, que embora apareçam em pequena percentagem, são comportamentos que, a médio/longo prazo, poderão desenvolver problemas mais graves.

No que toca a pedir ajuda/apoio psicológico, verificou-se que em ambos os grupos os entrevistados são relutantes em fazê-lo, daí não realçarem este aspeto. Como forma de superar esta renitência, os participantes referiram que uma opção viável poderia passar por fazer do

Comandante de cada Esquadra, aquando de situações mais críticas, um elo de ligação com os serviços de psicologia, a fim destes se inteirarem das situações na íntegra e em tempo útil, para, desse modo, poderem iniciar de forma mais célere, contactos com os operacionais envolvidos.

Consideramos ter atingido os diferentes objetivos que definimos na presente investigação. No entanto, não poderíamos deixar de realçar algumas limitações com que nos deparámos. Para concretizar os objetivos propostos neste trabalho, optou-se pela utilização de um estudo exploratório, de índole qualitativo. Contudo, a principal crítica a apontar neste trabalho, relaciona-se com a sensibilidade associada à temática em questão, o que pode ter levado a que os entrevistados não abordassem com inteira convicção todas os problemas que se poderiam perspetivar (e.g., problemas, vulnerabilidades), apesar de garantida toda a confidencialidade. Partindo desta premissa, a condução das entrevistas realizou-se de forma semi-diretiva, permitindo aos entrevistados a máxima liberdade para abordar as temáticas em questão, de maneira a ultrapassar esta dificuldade.

Também a fraca adesão inicial ao estudo, preconizada pela falta de resposta aos emails direcionados aos polícias, denotou constrangimentos que obrigaram o investigador a deslocar-se presencialmente ao local de trabalho dos polícias, das áreas estudadas, no sentido de os incentivar a participar.

Como última limitação, salientamos a diferença existente entre o número de elementos entrevistados dos dois grupos. O baixo número de entrevistados das “Não ZUS” deve-se à falta de recursos humanos existentes naquela subunidade, pois, dos poucos que exercem atividade operacional, muitos encontravam-se em período de descanso, facto que apenas permitiu entrevistar cinco elementos, reduzindo a amostra.

Posto isto, acredita-se que seja pertinente a criação de uma linha de investigação associada a esta temática, que dê continuidade ao presente estudo.

De facto, a importância que a saúde dos profissionais de polícia tem, para si próprios e para a instituição policial, é, na nossa opinião, uma prova evidente da necessidade de criar uma intervenção específica, e destinada a reduzir os impactos aqui abordados e que, frequentemente, são causa de inúmeros prejuízos pessoais e institucionais. Neste sentido, tendo em conta os resultados obtidos seria, então, benéfico, como sugestão futura, a implementação de um programa de gestão do *stress*, tal como o Programa de Gestão de *Stress* de Incidentes Críticos, aplicado em forças policiais estrangeiras, e em Portugal, na Força Aérea, a fim de minimizar as

consequências nos profissionais em questão, realizando prevenção, detecção, encaminhamento e tratamento em tempo útil, destas situações. Este programa, na nossa opinião, seria uma vantagem para que os profissionais afetados por estas consequências fossem rapidamente diagnosticados e tratados, e pudessem assim retomar rapidamente as suas funções.

Por outro lado, seria também importante estender a investigação, fazendo um estudo com uma amostra significativa que abrangesse outros Comandos da PSP, no qual existisse um equilíbrio entre elementos das “ZUS e “Não ZUS”. Assim, partindo para uma análise comparativa, detetar-se-iam diferenças e semelhanças nas diferentes áreas geográficas, de forma a conhecer a realidade destes profissionais noutras zonas.

Ainda para trabalhos futuros, seria interessante desenvolver um corpo teórico que sustentasse a criação de um serviço *online* de atendimento psicológico para os polícias, nos quais estes fossem “clientes” anónimos, pois, como se constatou, existe um certo preconceito em recorrer ao gabinete de psicologia, por receio de que os seus problemas sejam partilhados no seio profissional.

Um outro apontamento interessante a ser averiguado, seria testar a importância que o papel do Comandante de Esquadra desempenha na gestão dos incidentes críticos, entre os seus Homens e o gabinete de psicologia.

Por fim, esperamos que este estudo sensibilize os polícias para as consequências negativas dos impactos resultantes da atividade profissional a curto/longo prazo, na sua saúde e qualidade de vida, levando-os a tomar os cuidados necessários para evitar prejuízos que possam afetar a sua vida pessoal e laboral. Neste campo, caberá particularmente aos supervisores/superiores hierárquicos sensibilizar os seus inferiores para a importância desta temática, pois os efeitos negativos aqui discutidos afetam, não só o profissional envolvido como terceiros.

Referências

- Albuquerque, A., Soares, C., Jesus, P., & Alves, C. (2003). Perturbação pós-traumática do stress (PTSD): Avaliação da taxa de ocorrência na população adulta portuguesa. *Acta Médica*, 16, 309-320.
- American Psychiatric Association (2014). *DSM-V: Manual Diagnóstico e Estatístico das Perturbações Mentais* (5a Ed.). Lisboa: Climepsi Editores.
- American Psychiatric Association (2021). *Trauma*. Retrieved from <https://www.apa.org/topics/trauma>.
- Anunciação, C. (2010). *Coping e stress traumático em combatentes*. Lisboa: Liga dos Combatentes.
- Arble, E., Daugherty, A. M., & Arnetz, B. B. (2018). Models of first responder coping: Police officers as a unique population. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 34 (5), 612–621. Doi: 10.1002/smi.2821
- Arriaga, M. (2013). *Relatório de atividade profissional*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Universidade do Algarve, Algarve.
- Arriaga, M. (2018). *O impacto do evento na resposta ao trauma*. (Tese de doutoramento, não publicada). Universidade da Beira Interior, Covilhã.
- Arvelos, S. (2015). *As forças armadas e a resposta a incidentes críticos: contributos da psicologia para a ajuda de emergência*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto de Estudos Superiores Militares, Pedrouços.
- Azevedo, A. (2017). *Algemados ao stress: O eustress e o distress em agentes da Polícia de Segurança Pública*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciência das Educação, Porto.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

- Batista, C. S. (2014). *A atividade física, o stress e o estilo de vida na Polícia de Segurança Pública*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, Portugal.
- Beja, M., Portugal, A., Câmara, J., Berenguer, C., Rebolo, A., Crawford, C. & Gonçalves, D. (2018). Primeiros socorros psicológicos: intervenção psicológica na catástrofe. *Psychologica*, 61(1), 125-142. https://doi.org/10.14195/1647-8606_61-1_7
- Bisson, J. (2007). Post-traumatic stress disorder. *Occupational Medicine*, 57, 399-403. doi: 10.1002/14651858.CD003388.pub3.
- Can, S., Hendy, H. (2014). Police stressors, negative outcomes associated with them and coping mechanisms that may reduce these associations. *Police journal: theory, practice and principles*, 87, 167-177. doi: 10.1350/pojo.2014.87.3.676
- Castanho, A. (2009). *Stress e sintomas de stress pós-traumático: a PSP nas missões internacionais* (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Piaget Campus Universitário de Almada, Almada.
- Castro, F. (2016). *Gestão de incidentes críticos. Incidentes críticos no Corpo de Intervenção. Impacto traumático nos sintomas de ansiedade, depressão, stress e burnout*. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, Portugal.
- CISM International (2019). *Critical Incident Stress Management*. Retrieved from https://www.criticalincidentstress.com/what_is_cism_.
- Clemente, P. (2010). Polícia e Segurança – Breves notas. *Lusíada: Política Internacional e Segurança*, 4, 141-171.
- Coelho, F. (2012). *Intervenção policial em Zonas Urbanas Sensíveis vermelhas-estudo exploratório em Santa Filomena, Bela Vista e Pasteleira Nova*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, Portugal.

- College of Policing (2018). Responding to trauma in Policing: A practical guide. Retrieved from http://www.college.police.uk/Legal/Documents/Non_Commercial_College_Licence.pdf
- Constituição da República Portuguesa. *Diário da República n.º 86/1976*, Série I de 1976-04-10. Assembleia da República.
- Coutinho, C. P. (2018). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática*. Coimbra: Almedina.
- Covey, T. J., Shucard, J. L., Violanti, J. M., Lee, J., & Shucard, D. W. (2013). The effects of exposure to traumatic stressors on inhibitory control in police officers: A dense electrode array study using a Go/NoGo continuous performance task. *International Journal of Psychophysiology*, 87(3), 363–375. doi: 10.1016/j.ijpsycho.2013.03.009
- Cruz, S. R. (2010). *A relação trabalho-família em elementos policiais deslocados e não deslocados da área de residência*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Cunha, S. (2018). *Stress e incidentes críticos em operacionais de emergência médica pré-hospitalar*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.
- Decreto-Lei n.º 243/2015, de 19 de outubro. (2015). *Diário da República*. Série I, n.º 204. (Estatuto Profissional do Pessoal com Funções Policiais da Polícia de Segurança Pública)
- Dell'Aglio, D. (2000). *O processo de coping, institucionalização e eventos de vida em crianças e adolescentes*. (Tese de doutoramento, não publicada). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil.
- Dias, D. (2019). *Perturbação de stress pós-traumático: Diagnóstico, comorbilidades e risco de suicídio* (Dissertação de mestrado, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.

- Diretiva Estratégica 16/2006 (classificado) – *Modelo Integrado de Prevenção e Intervenção Policial em Áreas Problemáticas e em Locais de Maior Incidência Criminal ou de Hostilidade para com as Forças de Segurança*, Direcção Nacional da Polícia de Segurança Pública, Departamento de Operações, Lisboa.
- Durão, D. (2018). *Patrulha e proximidade: Uma etnografia da Polícia em Lisboa*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Elias, L. (2018). *Ciências policiais e segurança interna: Desafios e prospetiva*. Lisboa: ISCPSI.
- EUROCONTROL (2005). *Critical Incident Stress. Management User Implementation Guidelines*. Retrieved from <http://www.iceatca.com/kerfi/wp-content/uploads/2009/02/93.pdf>
- Felizardo, T. (2012). *Policiamento e prevenção da criminalidade em bairros problemáticos*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Academia Militar, Lisboa.
- Figueira, M. L., Sampaio, D., & Afonso, P. (2014). *Manual de Psiquiatria Clínica*. Lisboa: Lidel- Edições Técnicas, Lda.
- Flannery, R., Everly, G. (2000). Crisis Intervention: A Review. *International Journal of Emergency Mental Health*, 2(2), 119-125.
- Foucault, M. (1977). *Security, territory, population: Lectures at the collège de France*. France: General Editors.
- Fraess-Phillips, A., Wagner, S., & Harris, R.L. (2017). Firefighters and traumatic stress: a review. *International Journal of Emergency Services*, 6(1), 67-80. doi:10.1108/ijes-10-2016-0020
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquérito: Teoria e prática* (4^a ed.). *O Inquérito: Teoria e Prática* (4.^a ed.). (C. L. Pires, Trad.). Oeiras: Celta

- Goldstein, H. (1968). Police response to urban crisis. *Public Administration Review*, 28, 417-418.
- Gonçalo, H., Gomes, A., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stress ocupacional em Forças de Segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 1 (28), 165-178. doi: 10.14417/ap.262
- Gonçalves, A. F. T. (2019). *O burnout numa amostra de profissionais da Polícia de Segurança Pública*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal.
- Gonçalves, S. M. P. (2011). *Bem-estar no trabalho em contexto policial: O contributo dos valores e das práticas organizacionais*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Guedes, A. (2020). Ansiedade, stress e burnout: definição conceptual e operacional, inter-relações e impacto na saúde. (Dissertação de mestrado, não publicada). Universidade Beira Interior, Covilhã.
- Guerreiro, D., Brito, B., Baptista, J., & Galvão, F. (2007). Stress pós-traumático. Os mecanismos do trauma. *Acta Med Port*, 20, 347-354.
- Hayes, S. C., Luoma, J. B., Bond, F. W., Masuda, A., & Lillis, J. (2006). Acceptance and commitment therapy: Model, processes, and outcomes. *Behavior Research and Therapy*, 44, 1–25. doi: 10.1016/j.brat.2005.06.006.
- Hesketh, I., & Tehrani, N. (2018). *Psychological Trauma Risk Management in the UK Police Service*. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 0, 1-15, doi:10.1093/police/pay083
- Hizli, F. G., Taskintuna, N., Isikli, S., Kilic, C., & Zileli, L. (2009). Predictors of posttraumatic stress in children and adolescents. *Children and Youth Services Review*, 31, 349-354. doi: g/10.1016/j.childyouth.2008.08.008
- Jackson, S., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 63-77. doi: 10.1002/job.4030030106

- Jonsson, A., Segesten, K., & Mattsson, B. (2003). Post-traumatic stress among Swedish ambulance personnel. *Emergency Medicine Journal*, 20, 79-84. doi: 10.1136/emj.20.1.79
- Kitaeff, J. (2011). *Handbook of police psychology*. New York, NY: Routledge.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326–340. doi:10.1080/02678379950019789
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kurke, M., & Scrivner, E. (1995). *Police Psychology into the 21st century*. Hillsdale: Lea.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. NY: Springer.
- Lee, D., & Young, K. (2001). Post-traumatic stress disorder: Diagnostic issues and epidemiology in adult survivors of traumatic events. *International Review of Psychiatry*, 13, 150-158. doi: 10.1080/09540260120074000
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto (2007). Aprova a Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública. *Diário da República*, 1.^a série, n.º 168/2007, 6065-6074.
- Lesperance, M. (2017). *Critical incident stress management for first responders* (Dissertação de mestrado, não publicada). Saint Mary-of-the-Woods College, Indiana, EUA.
- Lester, D., Leitner, L., & Posner, I. (1985). A Note on Locus of Control and Stress in Police Officers. *Journal of Community Psychology*, 13(1), 77-79. doi: 10.1002/1520-6629(198501)13:1<77::aid-jcop2290130110>3.0.co;2-t
- Levy-Gigi, E., Bonanno, G.A., Shapiro, A., Richter-Levin, G., Kéri, S., & Sheppes, G. (2016). Emotion regulatory flexibility sheds light on the elusive relationship between repeated traumatic exposure and posttraumatic stress disorder symptoms. *Clinical Psychological Science*, 4(1), 28-39. doi: 10.1177/2167702615577783

- Lewis, S. M. (2003). Do one-shot preventive interventions for PTSD work? A systematic research synthesis of psychological debriefings. *Aggression and Violent Behavior*, 8(3), 329-343. doi:10.1016/S1359-1789(01)00079-9
- Lipov, E., & Kelzenberg, B. (2012). Sympathetic system modulation to treat post-traumatic stress disorder (PTSD): A review of clinical evidence and neurobiology. *Journal of Affective Disorders* 142, 1-5. doi: 10.1016/j.jad.2012.04.011
- Lopes, J. (2018). *Segurança, higiene e saúde do trabalho: uma medida de bem-estar organizacional* (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, Portugal.
- Lopez, A. (2011). Posttraumatic stress disorder and occupational performance: Building resilience and fostering occupational adaptation. *Work*, 38(1), 33-38. doi:10.3233/WOR2011-1102
- Lousa, P. (2006). *Intervenção Policial em Bairros Problemáticos. Estudo Exploratório: Bairro do Condado (Zona J de Chelas)*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Luís, F. F. (2011). *Burnout e Bem-estar no Trabalho: Estudo Exploratório na Divisão da Polícia de Segurança Pública de Portimão*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Universidade do Algarve. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Faro.
- Macedo, A., Pereira, A., & Madeira, N. (2018). *Psicologia na Medicina*. Lisboa: Lidel.
- Machado, B. (2010). *Actuação policial em Zonas Urbanas Sensíveis: Da desordem ao unrest- Reflexão sobre o trabalho desenvolvido pela PSP* (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Machado, C. (2011). *A Exaustão Profissional nos Agentes da Polícia de Segurança Pública do Concelho de Viseu*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Universidade da Beira Interior, Covilhã.

- Madeira, M. (2019). *Saúde e qualidade de vida na Polícia Judiciária: avaliação de riscos psicossociais, burnout, coping e bem-estar subjetivo*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Faculdade de Psicologia, Lisboa.
- Maia, A. (2007). Fatores preditores de PTSD e critérios de seleção em profissionais de atuação na crise. In L. Sales. *Psiquiatria da Catástrofe* (pp. 263-275). Coimbra: Almedina.
- Manuel, G., & Soeiro, C. (2010). Incidentes críticos na Polícia Judiciária. *Análise Psicológica*, 28 (1), 149-163. doi:10.14417/ap.261
- Marcelino, D. (2012). *Impacto psicológico da prática dos bombeiros: Trauma, saúde mental, expressão emocional* (Tese de doutoramento, não publicada). Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.
- Marconi, M. D., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Editora Atlas
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 19-32). Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- McCaslin, S. E, Rogers, C. E., Metzler, T. J., Best, S. R., Weiss, D. S., Fagan, J., Liberman, A., & Marmar, C. R. (2006). The Impact of personal threat on police officer's responses to critical incident stressors. *The journal of nervous and mental disease*, 194(8), 591- 597. doi: 10.1097/01.nmd.0000230641.43013.68.
- Mitchell, A. M., Sakranda, T. J., & Kameg, K. (2003). Critical incident stress debriefing: Implications for best practice. *Disaster Management & Response*, 1(2), 46-51. doi:10.1016/s1540-2487(03)00008-7.

- Mitchell, J. T. (2016). *Stress in Emergency Personnel. Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior*, 385-391. doi:10.1016/b978-0-12-800951-2.00049-2
- Mitchell, J. T., & Everly, G. S. J. (n.d.). Critical Incident Stress Management and Critical Incident Stress debriefings: evolutions, effects and outcomes. *Psychological Debriefing*, 71–90. doi:10.1017/cbo9780511570148.006
- Mitchell, J., & Everly, G. (2000). Critical Incident Stress Management and Critical Incident Stress debriefings: evolutions, effects and outcomes. In B. Raphael & J. Wilson (Eds.), *Psychological Debriefing: Theory, Practice and Evidence*, pp. 71–90, Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/CBO9780511570148.006
- Monteiro, M. J. F. B. (2011). *Validação da escala de impacto de acontecimentos revista (ies-r)*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências de Saúde, Gandra.
- NAV (2018). *NAV Portugal*. Retrieved from <https://www.nav.pt/cism/sobre-o-cism/o-que-fazemos>.
- Oliveira, J., & Queirós, C. (2012). O estudo empírico do *burnout* na Polícia de Segurança Pública portuguesa. In S. Durão, & M. Darck (Eds). *Polícia, segurança e ordem publica: Perspetivas portuguesas e brasileiras* (pp. 283- 309). Lisboa: ICS.
- Organização Mundial de Saúde. (2019). *Burnout na “occupational phenomenon”*: *International classification of diseases*. Retrieved from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Pais, L. G. (2004). *Uma história das ligações entre a psicologia e o direito em Portugal: Perícias psiquiátricas médico-legais e perícias sobre a personalidade como analisadores* (Tese de doutoramento, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.

- Pais, L. G., & Felgueiras, S. (2020). Contributos para uma genealogia das ciências policiais. *Polícia(s) e segurança pública: História e perspectivas contemporâneas* (pp. 85-100). Lisboa: MUP, Museu da Polícia.
- Paton, D. (2006). Critical Incident Stress Risk in Police Officers: Managing Resilience and Vulnerability. *Traumatology*, 12, 198-206. doi: 10.1177/1534765606296532
- Pedras, C., & Pereira, G. (2012). Exposição direta e indireta ao trauma: perturbação de stress pós-traumático (PTSD) e perturbação de stress traumático secundário (STSD). *Psicologia Clínica - Psicologia na Atualidade*, 6, 18-37.
- Pereira, M. (2015). Compreender a intervenção psicológica na crise. In C. M. Serra, D. Pires, J. Faria, M. Pereira, R. P. Ângelo, & V. O. Guerreiro. M. Pereira (Coord.), *Intervenção psicológica: Em crise e catástrofe* (pp. 17-42). Lisboa: Ordem dos Psicólogos Portugueses.
- Pestana, J. (2003) *Atividade policial adequada ao meio*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Pickens, W. (2010). *Critical incidents in law enforcement: A phenomenological analysis of coping with traumatic stress*. (Doctoral thesis, unpublished). Faculty of Argosy University, Chicago.
- Pimentel, C. F. P. L. (2017). *Reconhecimento emocional, empatia e trauma: Um estudo com bombeiros*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Pinto, A., Gonçalves, S., & Lima, M. (2012). Stress e trauma, continuidades e descontinuidades: Para uma reflexão sobre PPST. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 13 (1), 49-65. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/262481598_Stress_e_trauma_continuidades_e_descontinuidades_Para_uma_reflexao_sobre_a_PPST_In_Psicologia_Saud_e_e_Doencas

- Poiares, N. (2013). *Mudar a polícia ou mudar os polícias: O papel da PSP na sociedade portuguesa*. Portugal: Bnomics.
- Preto, N. (2012). *Traços de personalidade em polícias* (Dissertação de mestrado, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.
- Queirós, C., & Passos, F. (2018). A recuperação emocional e o apoio psicológico a sobreviventes. In Lourenço, Amaro. *In Riscos e crises: da teoria à plena manifestação* (pp. 453-473). doi: 10.14195/978-989-26-1697-1_11
- Queirós, C., Passos, F., Bártolo, A., Marques, A., Silva, C., & Pereira, A. (2020). Burnout and stress measurement in police officers: Literature review and a study with the operational police stress questionnaire. *Frontiers in Psychology*, 11. doi:10.3389/fpsyg.2020.00587
- Quintas, S. (2019). *Realidade virtual e simulação de incidentes críticos para gestão de stress e emoções em profissionais de saúde* (Tese de doutoramento, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2017). *Manual de investigação em ciências sociais*. (5ª. ed.). Lisboa: Gradiva.
- Rawls, A. C. (2010). *Surviving critical incidents: police officers, posttraumatic stress, and posttraumatic growth*. (Master's thesis, unpublished). University of Louisiana at Monroe, Luisiana.
- Regehr, C., & Bober, T. (2005). *In the line of fire: Trauma in the emergency services*. New York: Oxford University Press.
- Rezende, R., Urbina, L., & Souza, L. (2015). O modelo CISM utilizado pela Eurocontrol. *Revista Conexão Sipaer*, 6(1), 54-60. Retrieved from <http://104.236.28.163/index.php/sipaer/article/view/302/310>

- Ribeiro, J., & Dias, E. (2019). O modelo de *coping* de Folkman e Lazarus: Aspectos históricos e conceituais. *Revista Psicologia e Saúde*, 11(2), 55-66. doi:10.20435/pssa.v11i2.642
- Rodrigues, C. (2014). *Ser polícia: Perturbação de burnout., a vulnerabilidade ao stress e à depressão*. (Trabalho de Pós-Graduação). Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra.
- Rodrigues, V. (2020). *A implementação do programa critical incident stress management (cism) nos controladores de defesa aérea do ARS Monsanto*. Instituto Universitário Militar, Pedrouços.
- Rosa, J., Passos, F., & Queirós, C. (2015). Um estudo exploratório sobre *burnout* e indicadores psicopatológicos em polícias. *International Journal On Working Conditions*, 10, 101-119. Retrieved from <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/83323/2/125906.pdf>
- Rosmith, E. (2013). *Mental toughness training for police officers: The impact of a stress inoculation program on police stress* (doctoral dissertation, unpublished). University of North Texas, USA.
- Ruquoy, D. (2005). Situação de entrevista e estratégia do entrevistador. In L. Albarello, F. Digneffe, J.-P. Hiernaux, C. Maroy, D. Ruquoy, & P. Saint-Georges (Eds.), *Práticas e métodos de investigação em ciências sociais* (2ª ed., pp. 84-116). Lisboa: Gradiva.
- Sanders, B. (2008). Using personality traits to predict police officer performance. *Journal of Police Strategies & Management*, 31 (1), 129-147. doi: 10.1108/13639510810852611
- Santo, P. E. (2010). *Introdução à metodologia das ciências sociais*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Sarmiento, M. (2013). *Metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

- Seabra, A. (2008). *Síndrome de Burnout e a Depressão no Contexto da Saúde Ocupacional*. (Tese de doutoramento, não publicada). Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto, Porto.
- Sequeira, C., & Sampaio, F. (2020). *Enfermagem em saúde mental*. Lisboa: Lidel.
- Serra, C., Pires, D., Faria, J., Pereira, M., Ângelo, R., & Guerreiro, V. (2015). Intervenção psicológica em crise e catástrofe. Retrieved from https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/intervencao_psicologica_em_crise_e_catastrofe.pdf
- Shallcross, L. (2013, 1 de agosto). First to respond, last to seek help. *Counseling Today*. Retrieved from <https://ct.counseling.org/2013/08/first-to-respond-last-to-seek-help/>
- Silva, R. (2018). *Coping Resiliente, Ansiedade, Depressão e Stress em Polícias*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.
- Soomro, S., & Yanos, P. T. (2018). Predictors of Mental Health Stigma among Police Officers: the Role of Trauma and PTSD. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 34, 175–183. doi: 10.1007/s11896-018-9285-x.
- Tedeschi, R., & Calhoun, L. (1996). The posttraumatic growth inventory: Measuring the positive legacy of trauma. *Journal of Traumatic Stress*, 9, 455–471. doi: 10.1007/BF02103658
- Teixeira, I. (2012). *Vulnerabilidade ao stress e burnout em polícias*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Thomas, D. J. (2011). *Police psychology: A new specialty and new challenges for men and women in blue*. Santa Barbara, CA: Praeger
- Thornton, M., & Herndon, J. (2016). Emotion regulation in police officers following distress: Effects of tenure and critical incidents. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 31(4), 304–309. doi: 10.1007/s11896-015-9186-1.

- Turney, J. (2014). *Police supervisory attributes that influence attitude towards critical incident stress management programs*. Capella University.
- Vala, J. (1987). A análise de conteúdo. In A. S. Silva, & J. M. Pinto (Orgs.), *Metodologia das ciências sociais* (4 th ed.; pp.101-127). Porto: Edições Afrontamento.
- Vasconcelos, A., (2016). *Saúde mental, burnout, stress e satisfação no trabalho: um estudo em bombeiros voluntários* (dissertação de mestrado não publicada). Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, Universidade do Porto, Porto.
- Weinberg, M., & Gil, S. (2015). Trauma as an objective or subjective experience: The association between types of traumatic events, personality traits, subjective experience of the event, and posttraumatic symptoms. *Journal of Loss and Trauma*, 21(2), 137-146. doi:10.1080/15325024.2015.1011986
- Weiss, D. S., Brunet, A., Best, S. R., Metzler, T. J., Liberman, A., Pole, N., Fagan, J. A. & Marmar, C. R. (2010). Frequency and severity approaches to indexing exposure to trauma: The Critical Incident History Questionnaire for police officers. *Journal of Traumatic Stress*, 23 (6), 734-743. doi:10.1002/jts.20576
- Young, B., Ford, J., Ruzek, J., Friedman, M., & Gusman, F. (2001). *Disaster mental health services: A guidebook for clinicians and administrators*. CA: The National Center for Post-traumatic Stress Disorder, Department of Veterans Affairs.

ANEXOS

Anexo 1 – Autorização para a utilização de documento

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
DIRECÇÃO DE ENSINO
SECRETARIA ESCOLAR

Exmo. Senhor
Diretor Nacional Adjunto/Unidade Orgânica de
Recursos Humanos
(Departamento de Formação)
DN/PSP Largo da Penha de França, N.1
1199-010 LISBOA

Sua Referência:
Sua Comunicação:
Nossa Referência: 79/SECDE/2021
Classificador: 080.01.10
Processo: SECDE202000002ASP
Data: 2021-03-01

*Anterior a uma
um e de de col. e
transcrescei totais no prazo do
respeito conteúdo.*
03.03.2021

Diretor Nacional Adjunto
Recursos Humanos
Abílio Pinto Vieira
Superintendente-Chefe

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

1. O Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), no 5.º ano - Estágio, compreende a elaboração de uma dissertação/trabalho de projeto que deverá, obrigatoriamente, incidir sobre um tema das áreas científicas de ciências policiais, ciências jurídicas e ciências sociais e humanas.

2. A Aspirante a Oficial de Polícia Catarina Sanchez Molina Morgado Vilela irá realizar o seu estudo numa daquelas áreas científicas, subordinado ao tema "Impacto da atividade policial na saúde mental dos polícias que trabalham vs. não trabalham em Zonas Urbanas Sensíveis", do qual é orientadora a Sr.ª Prof.ª Doutora Lúcia Pais.

3. Deste modo, solicita-se a V.ª Ex.ª autorização para aceder e fazer referência à Diretiva Estratégica n.º 16/2006 de 26 de julho – Modelo Integrado de Prevenção e Intervenção Policial em Áreas Problemáticas e em Locais de Maior Incidência Criminal ou de Hostilidade para com as Forças de Segurança- Direcção Nacional da Polícia de Segurança Pública, Departamento de Operações, Lisboa, 2006.

4. A informação obtida contribuirá, de forma decisiva, para a redação de um capítulo da dissertação.

5. Mais se informa V.ª Ex.ª de que a Aspirante a Oficial de Polícia Catarina Vilela se compromete a respeitar a confidencialidade e reserva da informação, não transcrevendo, no todo ou em parte, passagens do documento.

O Diretor
José Carlos Bastos Leitão
Superintendente

R. 1.º de Maio, nº3 1349-040 Lisboa Tel: 213613900 Fax: 213610535 www.iscpsi.pt |
iscpsi@psp.pt

147458
Página 1/1

Anexo 2 – Participantes

Tabela 3.

Análise das características sociodemográficas dos participantes com recurso à análise descritiva

	ZUS		Não ZUS		Total		
N.º de entrevistados							
Total	23		5		28		
Agente	19	82,6%	5	100%	24	85,7%	
Agente principal	4	17,4%	0	0%	4	14,3%	
Idade (anos)							
Média	31,3		31,2		31,3		
Desvio padrão	5,9		2,3		5,4		
Mínimo	24		28		24		
Máximo	28		34		34		
Tempo de serviço (anos)							
Média	7,2		5,9		7		
Desvio padrão	6,1		3,1		5,7		
Mínimo	0,8		0,8		0,8		
Máximo	22		10		22		

Anexo 3 – Questão do guião de entrevista aplicado aos polícias

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

GUIÃO DA ENTREVISTA

Impacto da atividade policial na saúde mental dos polícias que trabalham vs. não trabalham em Zonas Urbanas Sensíveis

A entrevista insere-se no âmbito da dissertação de mestrado para obtenção do grau de mestre do Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais, ministrado no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI), enquadrando-se na investigação científica intitulada “Impacto da atividade policial na saúde mental dos polícias que trabalham vs. não trabalham em Zonas Urbanas Sensíveis”.

Pretendendo-se respostas abertas, a pergunta norteadora da entrevista a realizar aos polícias é: **Qual o impacto da atividade policial na saúde mental dos polícias?**

Anexo 4 – Pedido de autorização para a realização de entrevistas aos polícias

Exmo. Senhor

Diretor de Estágio

Subintendente Pica dos Santos

Eu, Catarina Sanchez Molina Morgado Vilela, Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3319/157252, do 33.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Mestrado Integrado em Ciências Policiais, no âmbito da realização da Dissertação de Mestrado, subordinada ao tema “Impacto da atividade policial na saúde mental dos polícias que trabalham vs. não trabalham em Zonas Urbanas Sensíveis”, do qual é orientadora a Exma. Profª. Doutora Lúcia G. Pais, vem mui respeitosamente solicitar a V.^a Ex.^a se digne formalizar pedido de autorização para a realização de entrevistas a elementos policiais (da classe de agentes e chefes) pertencentes ao Comando Metropolitano de Lisboa. A realização das entrevistas tem por objetivo a recolha de dados relativos à temática do estudo.

Pretende-se destes elementos (participantes voluntários quanto à concessão da entrevista) que lidam diariamente com diversas ocorrências, saber de que forma a exposição sistemática a estas situações influenciam psicologicamente o elemento policial. Aos dados recolhidos será aplicado, como instrumento de análise de dados, a análise de conteúdo que é, por excelência, o instrumento de análise dos estudos qualitativos, onde se enquadra metodologicamente o presente estudo. Nesta investigação será realizada apenas uma pergunta (“Qual o impacto da atividade policial na saúde mental dos polícias?”) sendo que as respostas serão abertas.

A Aspirante a Oficial de Polícia Catarina Sanchez Molina Morgado Vilela compromete-se a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização de investigação científica.

Pede deferimento

Lisboa e ISCPSI, 30 de janeiro de 2021


Catarina Vilela

Catarina Sanchez Molina Morgado Vilela

Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3319/157252

Anexo 5 – Autorização para a realização de entrevistas aos polícias

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
DIRECÇÃO DE ENSINO
SECRETARIA ESCOLAR



Exmo. Senhor
Diretor Nacional Adjunto/Unidade Orgânica de
Recursos Humanos
(Departamento de Formação)
DN/PSP Largo da Penha de França, N.1
1199-010 LISBOA

Sua Referência:
Sua Comunicação:
Nossa Referência: 52/SECDE/2021
Classificador: 080.01.10
Processo: SECDE202000002ASP
Data: 2021-02-02

Autorizado.
12.02.2021
Diretor Nacional Adjunto
Recursos Humanos
Abílio Pinto Vieira
Superintendente-Chefe

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

1. O Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), no 5.º ano - Estágio, compreende a elaboração de uma dissertação/trabalho de projeto que deverá, obrigatoriamente, incidir sobre um tema das áreas científicas de ciências policiais, ciências jurídicas e ciências sociais e humanas.
2. A Aspirante a Oficial de Polícia Catarina Sanchez Molina Morgado Vilela irá realizar o seu estudo numa daquelas áreas científicas, subordinado ao tema "Impacto da atividade policial na saúde mental dos polícias que trabalham vs. não trabalham em Zonas Urbanas Sensíveis", do qual é orientadora a Sr.ª Prof.ª Doutora Lúcia Pais.
3. Deste modo, solicita-se a V.ª Ex.ª autorização para a realização de entrevistas a polícias das carreiras de chefe e agente pertencentes ao Comando Metropolitano de Lisboa. A realização das entrevistas tem por objetivo a recolha de dados relativos à temática do estudo.
4. Pretende-se destes elementos (participantes voluntários quanto à concessão da entrevista), que lidem diariamente com diversas ocorrências, saber de que forma a exposição sistemática a estas situações influenciam psicologicamente o elemento policial.
5. Nesta investigação será realizada apenas uma pergunta, conforme guião que se anexa, sendo de resposta aberta.
6. A informação obtida contribuirá, de forma decisiva, para a redação de um capítulo da dissertação.
7. Mais se informa V.ª Ex.ª de que a Aspirante a Oficial de Polícia Catarina Vilela se compromete a respeitar a confidencialidade e o anonimato dos dados obtidos, bem como a não usar os mesmos fora do âmbito deste trabalho académico.

O Diretor

José Carlos Bastos Leitão
Superintendente

 R. 1.º de Maio, nº3 1349-040 Lisboa Tel: 213613900 Fax: 213610535 www.iscpsi.pt
iscpsi@psp.pt

147458
Página 1/1

Anexo 6 – Termo de consentimento informado

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que a estudante finalista do Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI) da Polícia de Segurança Pública, Aspirante a Oficial de Polícia Catarina Sanchez Molina Morgado Vilela, está a desenvolver um estudo que tem como objetivo conhecer os impactos da atividade policial nos polícias que trabalham vs. não trabalham em Zonas Urbanas Sensíveis, sob orientação da Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais, docente no ISCPSI. Neste âmbito foram-me explicados os objetivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão anónimas e que serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio/vídeo após a sua transcrição. A minha identificação nunca será divulgada e a minha colaboração tem carácter voluntário, podendo desistir em qualquer momento do trabalho.

Compreendo que não irá existir qualquer tipo de remuneração ou custos pela minha participação neste estudo. É-me garantido que sempre que necessitar de algum esclarecimento o mesmo ser-me-á facultado.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspetos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas. Fui informado(a) que tenho direito a recusar participar e que a minha recusa não terá consequências para mim.

Aceito, pois, colaborar neste estudo e assino este documento, onde indicado.

O entrevistado

O investigador

Data _____

Data _____

Anexo 7 – Grelha categorial

Categorias	Subcategorias	Indicadores
Causas/ Origem dos impactos (Gonçalves, 2011)	Contexto do trabalho	Falta de comunicação
		Qualidade de relacionamento entre polícias e comunidade
		Qualidade de relacionamento entre polícias
		Remunerações inadequadas
		Condições do local de trabalho
		Crítica por parte dos <i>media</i>
		Distância entre o local de trabalho e o local de residência
		Exiguidade da oportunidade de carreira
	Conteúdo do trabalho	Excesso de trabalho
		Horários longos
		Turnos
		Imprevisibilidade
		Rotina
		Burocracia
		Pressão do tempo
		Ambiguidade do papel
		Exigência das tarefas operacionais e riscos associados
	Ansiedade	Sensação de inquietação/preocupação
		Dificuldade de concentração
		Irritabilidade
		Medo
		Tensão muscular
		Exaustão
		Não sinto nenhum indicador de ansiedade
	Depressão	Perda de interesse nas atividades
		Grandes mudanças de peso
		Problemas na qualidade de sono
		Agitação ou falta de energia
		Frustração
		Sentimento de inutilidade
		Pensamentos suicidas

	<i>Burnout</i>	Não tenho problemas na qualidade de sono
		Não sinto nenhum indicador de depressão
		Desgaste emocional
		Perda de autoestima
		Não sinto nenhum indicador de burnout
	Fadiga por compaixão	Falta de confiança nos parceiros
		Culpa
		Choque emocional
		Pânico
		Vulnerabilidade
		Sentimento de luto/pesar
		Desespero
		Frieza afetiva/embotamento afetivo
		Raiva
	Trauma primário	Pesadelos
		Flashbacks
		Hipervigilância
	Trauma secundário	Colocar-se na posição da vítima e ter pensamentos negativos
Consequências físicas (Young et al., 2001)	Físicos	Hipertensão arterial
		Taquicardia
		Hiperventilação
		Fadiga
		Alteração de apetite
		Sede
		Náuseas
		Tremores
		Arrepios e Suores
		Não sinto nenhum indicador de reação física
Consequências comportamentais (Young et al., 2001)	Comportamentais	Luta ou fuga
		Imobilização
		Obediência automática
		Alienação
		Conflito
		Desconfiança

Estratgias de defesa (Can & Hendy, 2014)	Naturalizao da violncia	Abandono de atividades
		Alteraes da fala
		Agressividade
		Assertivo
		Observador/atento
		Exigente
		Problemas de adaptao a novas situaes
		No separao da vida pessoal e vida profissional
		Impresso de alterao de caratersticas de personalidade
		No sinto nenhum indicador de reao comportamental
	Individual	Ficar indiferentes s situaes de violncia
		No existe naturalizao
	Grupais	Exrcio fsico
		Evitar assuntos
		Separao vida pessoal/vida profissional
		Descanso
		Hobbies
		Apoio familiar
		Apoio mdico e /ou psicolgico (no exterior)
		Consumo de lcool e tabaco e caf
		No utilizo nenhuma estratgia de defesa individual
		Exrcio fsico em grupo
Principais desafios	Lidar com vtimas	Ventilao de problemas em parceria
		Apoio nos supervisores hierárquicos
		Apoio psicolgico (na instituio)
	Tipo de situao	Adoo de procedimentos tcnicos
		Humor no ambiente de trabalho
		Envolvimento de crianas
		Vtimas no-colaborantes
		Vtimas emocionalmente vulnerveis
	Tipo de situao	Morte violenta (suicdio, homicdio)
		Morte natural
		Perseguiço
		Salvar vidas

Ocorrências policiais		Uso de arma (diferentes classes) pelo suspeito
		Uso de arma de fogo por parte da polícia
		Violência doméstica
	Atendimento	Cidadãos/vítimas impacientes
	Avaliação da situação no momento da chamada	Preparação mental
		Antecipação dos cenários possíveis
		Antecipação dos recursos necessários
	Caraterização da situação <i>in loco</i>	Caraterísticas do local (descrição)
		Avaliações negativas das situações pelas pessoas locais
		Perigo para a vida
		Perigo para a integridade física
		Diversidade cultural
		Desafiante
		Violenta
		Complexidade
		Simplicidade
	Ações/reações <i>in loco</i>	Atenção dirigida às pessoas envolvidas, descrição das situações pelas pessoas/recolha de testemunhos
		Atenção dirigida ao meio envolvente
		Atenção dirigida às pessoas e ao meio envolvente
		Mobilização de recursos adicionais
		Realização de diligências processuais
		Realização de diligências policiais
		Pacificar / serenar os ânimos /mitigar os níveis de exaltação e/ou agressividade
		Ponderação / influência das características do local
		Sem influência das caraterísticas do local
		Respeitar o próximo
		Experiência
		Bom senso
		Colaboração dos / com os cidadãos
		Apoio de polícias
		Colaboração com instituições /serviços
		Uso de meios coercivos pela polícia
		Ofensas físicas (tentativa)

	Reação dos cidadãos à presença/ação policial	Ofensas verbais
		Resistência ativa à atuação policial
		Resistência passiva à atuação policial
		Má relação entre cidadão e polícia
		Boa interação entre cidadão e polícia
Apoio aos polcias	Supervisores/superiores hierárquicos	Acompanhamento nas tarefas
		Reconhecimento
		Ventilação de problemas em parceria
		Não há apoio do supervisor/superior hierárquico
	Psicólogos	Ventilação de problemas
		Nunca precisei de ir ao psicólogo
		Existe falta de avaliação psicológica por elementos especializados
Formação	Formação institucional adequada	Formação na EPP adequada
		Formação institucional após curso EPP
	Lacunas na formação institucional	Melhorias na formação da EPP
		Melhorias nas formações após curso da EPP
		Necessidade de formação especializada
		Sem necessidade de formação especializada
		Sem formação institucional após curso da EPP
	Aprendizagem informal em ambiente de trabalho	Aculturação
		Autodidatismo

Anexo 8 – Descrição da grelha categorial

A – Categoria CAUSAS/ORIGEM DOS IMPACTOS – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação correspondente à caracterização dos stressores no âmbito policial, nomeadamente se advêm do contexto de trabalho ou do conteúdo do trabalho policial.

A.1 – Subcategoria CONTEXTO DO TRABALHO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente aos stressores provenientes do contexto de trabalho, tais como as condições do local de trabalho e a distância entre local de trabalho e local de residência.

Ex. (E03): “trabalhamos todos ao molho. Eu não tinha sítio onde me sentar”.

A.2 – Subcategoria CONTEÚDO DO TRABALHO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que identifique stressores proveniente do conteúdo do trabalho, referentes por exemplo, com a exigência das tarefas operacionais e riscos associados e a burocracia.

Ex. (E24): “desde que vim para a polícia o nível de burocracia que existe para tudo e mais alguma coisa, (...) é incrível”.

B – Categoria CONSEQUÊNCIAS PSICOLÓGICAS – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação referente aos sintomas psicológicos sentidos pelos policiais, como a ansiedade, depressão, *burnout*, fadiga por compaixão, trauma primário e trauma secundário.

B.1 – Subcategoria ANSIEDADE - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a tipos de sintomas de ansiedade como por exemplo a sensação de inquietação/preocupação.

Ex. (E24): “andava sempre na minha cabeça aquela preocupação geral”.

B.2 – Subcategoria DEPRESSÃO - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente a sintomas de depressão, como o caso de existência de dificuldades em dormir.

Ex. (E24): “Quando tenho uma ocorrência em que fico mais nervoso assim, tenho bastante dificuldade em adormecer”.

B.3 – Subcategoria *BURNOUT* - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a sintomas que possam resultar em *burnout*, nomeadamente o desgaste emocional.

B.4 – Subcategoria *FADIGA POR COMPAIXÃO* - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a sintomas que possam resultar em fadiga por compaixão, tais como a frieza afetiva.

Ex. (E08): “Chegou a uma altura que deixou de marcar, de mexer”.

B.5 – Subcategoria TRAUMA PRIMÁRIO - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente a sintomas que possam despoletar em trauma primário, tais como pesadelos, *flashbacks* e hipervigilância.

Ex. (E28): “Isso reparei logo, mesmo que esteja a civil, numa folga minha estou atento a tudo, e ao que se passa à minha volta”.

B.6 – Subcategoria TRAUMA SECUNDÁRIO- Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a sintomas que possam despoletar em trauma secundário, nomeadamente os pensamentos negativos resultantes dos testemunhos das vítimas.

C – CONSEQUÊNCIAS FÍSICAS - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que contenha referências aos sintomas físicos sentidos pelos policiais em resultado das suas funções, nomeadamente certas reações físicas, como o caso da taquicardia e dos tremores.

Ex. (E02): “tivemos situações digamos assim, de aperto, (...) claro que o coração acelera um bocadinho”.

D – CONSEQUÊNCIAS COMPORTAMENTAIS – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação relativa às alterações comportamentais sentidas pelos policiais em resultado da sua atividade profissional, nomeadamente certas reações específicas, ou mesmo referências à naturalização da violência.

D.1 – Subcategoria REAÇÕES COMPORTAMENTAIS – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente aos comportamentos dos policiais derivados do exercício da profissão, como por exemplo perda de capacidade de trabalho, agressividade ou até mesmo uma impressão de que a sua personalidade se alterou.

Ex. (E02): “e agora, se calhar sou um bocado mais ponderado”.

D.2 – Subcategoria NATURALIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que evidencie o modo como os policiais se deixam influenciar pela violência gerada nas ocorrências policiais.

Ex. (E09): “Isto não nos afeta, não vamos dizer psicologicamente nem coisa que se pareça, mas afeta-nos”.

E – ESTRATÉGIAS DE DEFESA – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação referente às estratégias de defesa utilizadas pelos policiais, tendo em vista a superação de

situações do quotidiano, pelo que, adotam estratégias individualmente ou utilizam estratégias geradas no local de trabalho.

E.1 – Subcategoria ESTRATÉGIAS INDIVIDUAIS – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente a estratégias utilizadas por cada polícia, tais como a realização de exercício físico e a separação da vida pessoal/vida profissional, a fim de mitigarem o desenvolvimento das consequências mencionadas anteriormente.

Ex. (E02): “desligar um bocado da profissão acho que isso faz bastante bem”.

E.2 – Subcategoria ESTRATÉGIAS GRUPAIS – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente a estratégias utilizadas pelos policiais juntamente com os elementos da instituição, tais como o apoio de colegas e de superiores hierárquicos, a fim de ultrapassarem as consequências.

Ex. (E06): “falar com os colegas, ver o que é que correu mal e menos mal. Perceber que eles estão a nos apoiar aqui”.

F – PRINCIPAIS DESAFIOS – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação respeitante a episódios marcantes pelos quais os policiais passaram e que constituíram desafios importantes, tais como o ter de lidar com vários tipos de vítimas e com diversas situações.

F.1 – Subcategoria LIDAR COM VÍTIMAS – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente ao facto dos policiais terem de lidar com determinadas vítimas e que constituem desafios.

Ex. (E07): “Agora há ocorrências e ocorrências que nos marcam, principalmente a mim com crianças.”.

F.2 – Subcategoria TIPO DE SITUAÇÃO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente ao tipo de situação que os policiais consideram como principais desafios.

Ex. (E18): “isto vai depender de cada elemento policial situações de grande trauma só quando é homicídios, suicídios.”.

F.3 – Subcategoria ATENDIMENTO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente aos fatores relacionados com o atendimento aos cidadãos e que constituam desafios para o próprio polícia.

Ex. (E27): “Vou lhe dar um exemplo prático. Está num atendimento. Agora não que está calmo. Estão vinte pessoas em espera. Chega um americano passa à frente.”.

G – Categoria OCORRÊNCIAS POLICIAIS – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação alusiva às ocorrências policiais, no que respeita à avaliação da situação no momento de chamada, à caracterização da situação *in loco*, ações/reações *in loco* e reação dos cidadãos à presença/ação policial.

G.1 – Subcategoria AVALIAÇÃO DA SITUAÇÃO NO MOMENTO DA CHAMADA – Codifica-se, nesta subcategoria, todas as referências alusivas à primeira avaliação feita tendo em conta a informação recebida na solicitação que leva a polícia ao terreno, tais como a preparação mental e a necessidade de recursos.

Ex. (E19): “vamos sempre com aquela mentalidade que as coisas a qualquer momento podem descambar e, se calhar, pode ser errado, mas a mentalidade vai um bocado mais virada para o descambar”.

G.2 – Subcategoria CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO *IN LOCO* – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação, alusiva a características que descrevam a ocorrência, tais como se representa perigo para a vida e o grau de complexidade.

Ex. (E02): “são situações de perigo de vida”.

G.3 – Subcategoria AÇÕES/REAÇÕES *IN LOCO* – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente às ações e reações dos policiais no local da ocorrência, como por exemplo a realização de diligências policiais e a atenção dirigida ao meio envolvente.

Ex. (E07): “Primeiro é sempre a segurança que está em questão”.

G.4 – Subcategoria REAÇÃO DOS CIDADÃOS À PRESENÇA/AÇÃO POLICIAL – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências à forma como os cidadãos, reagem aquando da presença da polícia, tais como através de ofensas físicas e ofensas verbais.

Ex. (E19): “Enquanto que num bairro não, num bairro aquilo está à pinha, e só o facto de entrarmos no bairro já estamos a ter uma ocorrência antes da violência doméstica. Já estamos a ser apedrejados, já estão a chamar-nos nomes já estão a chamar-nos nomes”.

H – APOIO AOS POLÍCIAS – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação relativa ao apoio que os policiais recebem por elementos pertencentes à instituição, como por exemplo de supervisores/superiores hierárquicos e de psicólogos.

H.1 – Subcategoria SUPERVISORES/SUPERIORES HIERÁRQUICOS – Codifica-se,

nesta subcategoria, toda a informação relativa ao apoio que os polícias recebem de supervisores ou superiores hierárquicos como, por exemplo, o facto de serem reconhecidos.

Ex. (E18): “o Subcomissário (...) que ele se preocupava muito com os homens dele quer na esquadra quer no terreno”.

H.2– Subcategoria PSICÓLOGOS – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação alusiva ao apoio que é dado pelos psicólogos da instituição PSP aos polícias, por exemplo através da ventilação de problemas.

Ex. (E02): “Nós temos um gabinete de psicologia, que eu acho que devia, não é que funcione mal, mas acho que devia estar mais presente”.

I – FORMAÇÃO – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação relativa à formação recebida pelos polícias (formal ou informal), bem como à sua adequação e/ou lacunas sentidas.

I.1 – Subcategoria FORMAÇÃO INSTITUCIONAL ADEQUADA – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente a aspetos relacionados com a boa qualidade de formação ministrada aos polícias.

Ex. (E05): “Eu acho que o curso da EPP é bom”.

I.2 – Subcategoria LACUNAS NA FORMAÇÃO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente a aspetos relacionados com as lacunas na formação, tais como a necessidade de melhorias na formação da EPP.

Ex. (E01): “Porque convenhamos, que aquilo que se aprende na escola é um bocado um pró-forma daquilo que deve ser”.

I.3 – Subcategoria APRENDIZAGEM INFORMAL EM AMBIENTE DE TRABALHO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente à forma de aprendizagem em ambiente de trabalho, podendo ser com colegas ou de forma autónoma.

Ex. (E19): “Mas acabamos por aprender muito com os colegas que já cá estavam, a grande formação vem de aí.”.

Anexo 9 – Distribuição das u.r. pelas subcategorias

		ZUS	%ZUS	Não ZUS	%Não ZUS
Contexto do trabalho	A.1 Condições do local de trabalho	0	0,00	2	12,50
	Crítica por parte dos media	5	41,67	0	0,00
	Distância entre o local de trabalho e o local de residência	1	8,33	6	37,50
	Exiguidade das oportunidades de carreira	1	8,33	2	12,50
	Qualidade de relacionamento entre polícias	4	33,33	4	25,00
	Remunerações inadequadas	1	8,33	2	12,50
Conteúdo do trabalho	A.2 Burocracia	4	1,74	3	23,08
	Exigência das tarefas operacionais e riscos associados	148	64,35	5	38,46
	Imprevisibilidade	62	26,96	4	30,77
	Rotina	7	3,04	0	0,00
	Turnos	9	3,91	1	7,69
Ansiedade	B.1 Exaustão	5	7,35	0	0,00
	Irritabilidade	3	4,41	2	15,38
	Medo/receio	18	26,47	1	7,69
	Sensação de inquietação/preocupação	42	61,76	10	76,92
Depressão	B.2 Agitação	1	10,00	2	66,67
	Não tenho problemas na qualidade do sono	1	10,00	0	0,00
	Problemas na qualidade do sono	8	80,00	1	33,33
Fadiga por compaixão	B.4 Choque emocional	1	2,17	0	0,00
	Vulnerabilidade	4	8,70	0	0,00
	Frieza afetiva	41	89,13	9	100,00
Trauma primário	B.5 Flashbacks	6	15,79	0	0,00
	Hipervigilância	32	84,21	7	100,00
C. Físicos	Não sinto nenhum indicador de reação física	2	20,00	6	100,00

Policiar a cidade: Impactos do trabalho sobre os polícias

	Taquicardia	3	30,00	0	0,00
	Tremores	5	50,00	0	0,00
D.1	Abandono de atividades	1	0,78	0	0,00
Comportamentais	Agressividade	6	4,65	0	0,00
	Alterações da fala	0	0,00	1	4,76
	Assertivo	2	1,55	3	14,29
	Desconfiança	15	11,63	2	9,52
	Exigente	2	1,55	0	0,00
	Imobilização	1	0,78	0	0,00
	Impressão de alteração de características de personalidade	31	24,03	5	23,81
	Não separação da vida pessoal e vida profissional	8	6,20	2	9,52
	Não sinto nenhum indicador de reação comportamental	31	24,03	0	0,00
	Ponderado	26	20,16	6	28,57
	Problemas de adaptação a novas situações	5	3,88	2	9,52
	Tolerante	1	0,78	0	0,00
D.2	Ficar indiferente às situações de violência	39	95,12	0	0,00
Naturalização da violência	Não existe naturalização	2	4,88	0	0,00
E.1	Apoio familiar	10	13,51	4	30,77
Individual	Apoio médico e/ou psicológico (no exterior)	0	0,00	1	7,69
	Consumo de álcool, tabaco e café	3	4,05	0	0,00
	Evitar assuntos	5	6,76	0	0,00
	Exercício físico	1	1,35	0	0,00
	Hobbies	3	4,05	0	0,00
	Não utilizo nenhuma estratégia de defesa individual	2	2,70	3	23,08
	Separação vida pessoal/vida profissional	50	67,57	5	38,46
E.2	Adoção de procedimentos técnicos	5	81,16	0	0,00
Grupais	Humor no ambiente de trabalho	8	21,74	0	0,00

Policiar a cidade: Impactos do trabalho sobre os polícias

	Ventilação de problemas em parceria	56	11,59	5	100,00
F.1	Envolvimento de crianças	15	65,22	3	60,00
Lidar com vítimas	Vítimas emocionalmente vulneráveis	8	34,78	2	40,00
F.2	Morte natural	0	0,00	1	16,67
Tipo de situação	Morte violenta (suicídio, homicídio)	13	33,33	0	0,00
	Perseguição	2	5,13	0	0,00
	Salvar vidas	4	10,26	2	20,00
	Uso de arma (diferentes classes) pelo suspeito	6	15,38	2	25,00
	Uso de arma de fogo por parte da polícia	5	12,82	1	5,88
	Violência doméstica	9	23,08	0	0,00
F.3	Cidadãos/vítimas impacientes	0	0	4	100,00
Atendimento					
G.1	Antecipação dos cenários possíveis	10	34,48	1	100,00
Avaliação da	Antecipação dos recursos necessários	5	17,24	0	0,00
situação no momento da chamada	Preparação mental	14	48,28	0	0,00
G.2	Caraterísticas do local (descrição)	16	28,57	11	29,73
Caraterização da situação <i>in loco</i>	Complexidade	11	19,64	3	8,11
	Desafiante	3	5,36	0	0,00
	Diversidade cultural	9	16,07	1	2,70
	Perigo para a integridade física	1	1,79	0	0,00
	Perigo para a vida	1	1,79	0	0,00
	Simplicidade	1	1,79	20	54,05
	Violenta	14	25,00	2	5,41
G.3	Apoio de polícias	45	18,60	5	10,64
Ações/reações <i>in loco</i>	Atenção dirigida ao meio envolvente	4	1,65	0	0,00
	Atenção dirigida às pessoas e ao meio envolvente	5	2,07	1	2,13
	Atenção dirigida às pessoas envolvidas, descrição das situações pelas pessoas/recolha de testemunhos	14	5,79	11	23,40
	Bom senso	3	1,24	1	2,13
	Colaboração com instituições/serviços	6	2,48	0	0,00

Policiar a cidade: Impactos do trabalho sobre os polícias

	Colaboração dos/com os cidadãos	22	9,09	11	23,40
	Experiência	12	4,96	3	6,38
	Mobilização de recursos adicionais	25	10,33	0	0,00
	Pacificar/serenar os ânimos/mitigar os níveis de exaltação e/ou agressividade	7	2,89	2	4,26
	Ponderação/influência das características do local	25	10,33	4	8,51
	Realização de diligências policiais	30	12,40	1	2,13
	Realização de diligências processuais	5	2,07	0	0,00
	Respeitar o próximo	5	2,07	7	14,89
	Sem influência das características do local	29	11,98	1	2,13
	Uso de meios coercivos pela polícia	5	2,07	0	0,00
G.4	Boa interação entre cidadão e polícia	5	7,25	10	76,92
Reação dos cidadãos à presença/ação policial	Ofensas físicas (tentativa)	26	37,68	0	0,00
	Ofensas verbais	4	5,80	2	15,38
	Resistência ativa à atuação policial	13	18,84	0	0,00
	Resistência passiva à atuação policial	2	2,90	0	0,00
	Má relação entre cidadão e polícia	19	27,54	1	7,69
H.1	Acompanhamento nas tarefas	2	2,78	1	5,00
Supervisor/Superior hierárquico	Não há apoio do supervisor/superior hierárquico	49	68,06	17	85,00
	Reconhecimento	5	6,94	0	0,00
	Ventilação de problemas	16	22,22	2	10,00
H.2 Psicólogos	Existe falta de avaliação psicológica por elementos especializados	51	89,47	14	77,78
	Nunca precisei de ir ao psicólogo	4	7,02	0	0,00
	Ventilação de problemas	2	3,51	4	22,22
I.1 Formação institucional adequada	Formação institucional após curso da EPP	45	72,58	5	45,45
	Formação na EPP adequada	17	27,42	6	54,55
I.2	Melhorias na formação da EPP	87	47,03	8	25,81
Lacunas na formação institucional	Melhorias nas formações após curso da EPP	42	22,70	12	38,71

Policiar a cidade: Impactos do trabalho sobre os polícias

	Necessidade de formação especializada	27	14,59	10	32,26
	Sem formação institucional após curso da EPP	4	2,16	1	3,23
	Sem necessidade de formação especializada	25	13,51	0	0,00
I.3	Autodidatismo	9	16,07	2	25,00
Aprendizagem informal em ambiente de trabalho	Aculturação	47	83,93	6	75,00